Briciole

Accogliere rifugiati e richiedenti asilo

Manuale dell'operatore critico

di
Giuseppe Faso, Sergio Bontempelli

Associazione Diritti e Frontiere,
Associazione Straniamenti

Briciole
Semestrale del Cesvot - Centro Servizi Volontariato Toscana
n. 47, ottobre 2017
Reg. Tribunale di Firenze n. 5355 del 21/07/2004

Direttore responsabile
Cristiana Guccinelli

Redazione
Cristina Galasso

Briciole è il nome che abbiamo dato alle pubblicazioni dedicate agli atti dei corsi di formazione. I volumi nascono da percorsi formativi svolti per conto del Cesvot dalle associazioni di volontariato della Toscana i cui atti sono stati da loro stesse redatti e curati.
Un modo per lasciare memoria delle migliori esperienze e per contribuire alla divulgazione delle tematiche di maggiore interesse e attualità.

PREMESSA

L'idea di scrivere questo manuale per gli operatori e le operatrici dell'accoglienza nasce dall'esperienza maturata all'interno di due associazioni: Adif - Associazione Diritti e Frontiere e Straniamenti. Adif svolge attività di ricerca, formazione, inchiesta e azione sui temi delle migrazioni internazionali e dei diritti dei/delle migranti. Obiettivo dell'associazione è quello di promuovere una riflessione critica sull'attuale regime di controllo delle migrazioni internazionali: quasi trent'anni dopo l'abbattimento del muro di Berlino, l'Europa si è dotata di un labirinto di gabbie fisiche e simboliche – fatte di muratura, di dispositivi legali, ma anche di categorie mediatiche dell'esclusione, di linguaggio d'odio, di semina del sospetto – che definiscono a priori chi viene da fuori come *nemico* e che usurano la libertà di tutti, di chi sta fuori come di chi sta dentro. La critica a questo sistema di gabbie, di muri e di frontiere non può che partire da una corretta informazione, e dalla diffusione di saperi e strumenti di conoscenza. Adif raccoglie studiosi ed esperti provenienti da discipline diverse, che intendono mettere a disposizione le proprie competenze.

L'associazione Straniamenti nasce in Toscana nel 2012, costituita soprattutto da persone che hanno condiviso l'esperienza di volontariato di Africa Insieme, e poi i progetti dell'Agenzia per lo Sviluppo Empolese Valdelsa e del Centro Interculturale. Docenti delle scuole, insegnanti di lingua L2, operatori e operatrici sociali, ma anche attivisti e singoli cittadini e cittadine si sono incontrati a partire da una constatazione condivisa: quei muri e quelle frontiere che l'Europa ha costruito attorno ai propri confini trovano un corrispettivo nelle pratiche di esclusione attuate a livello locale, nelle amministrazioni pubbliche come negli edifici scolastici, nei servizi sociali come negli uffici, nei centri di accoglienza come nelle redazioni cittadine dei quotidiani. La degradazione dell'immagine pubblica dei migranti, dei profughi, dei rifugiati e delle minoranze è costruita ogni giorno anche a livello locale, nelle pratiche quotidiane e nelle routine professionali di tutti coloro che, a diverso titolo, operano a contatto con i cittadini e le cittadine straniere. Ciò significa però che è possibile *negoziare* l'immagine pubblica dei migranti, a partire proprio dalle pratiche quotidiane: l'associazione Straniamenti intende perciò promuovere una migliore conoscenza del fenomeno migratorio, diffondere informazioni, saperi e competenze, così da contribuire – con le sue piccole forze – ad una riflessione critica condivisa.

Entrambe le associazioni, a partire da percorsi differenti, hanno dunque maturato la convinzione che fosse necessario promuovere una conoscenza critica dei fenomeni migratori. Ed entrambe le associazioni hanno costruito negli anni percorsi di formazione, anche professionale, rivolti a coloro che lavorano a contatto con i migranti e i rifugiati. Sul territorio dell'Empolese Valdelsa, l'associazione Straniamenti ha promosso nel novembre 2015 un corso di formazione dal titolo *Accogliere tra competenza e ascolto,* pensato soprattutto per gli operatori e le operatrici dei centri

di accoglienza. Poi, nel 2016, ha organizzato un altro corso, articolato in tre lezioni, sulla mediazione, la lettoscrittura e i crimini d'odio, e alcuni incontri sulla didattica delle lingue, pensati soprattutto per gli insegnanti di italiano L2. Queste esperienze di formazione sono state – per così dire – 'esportate' anche fuori dal territorio empolese: i docenti dell'associazione sono stati chiamati a tenere altri corsi a Pisa, presso Africa Insieme e all'Università (al Centro Interdipartimentale di Scienze per la Pace), e poi altrove.

Analogo percorso è stato maturato da Adif, che ha costruito negli anni un'équipe di formatori – in particolare, ma non solo, su temi giuridici – chiamati a tenere incontri e lezioni presso Università, associazioni, cooperative, enti gestori dei centri di accoglienza, consigli locali dell'Ordine degli Avvocati.

È da queste esperienze che nasce questo manuale: uno strumento agile, di facile lettura, da utilizzare come strumento per corsi, lezioni, eventi formativi promossi dalle due associazioni, o a cui i formatori delle stesse associazioni fossero chiamati a partecipare.

La collana *Briciole* del Cesvot ci è sembrata la più idonea per la pubblicazione del testo: perché si rivolge al volontariato e a quelle esperienze di cittadinanza attiva da cui sono nate e cresciute entrambe le nostre associazioni, e perché offre la possibilità di un prodotto gratuito e accessibile a tutti e a tutte.

INTRODUZIONE

1. Un'analisi di meccanismi locali

Questo manuale è stato scritto per molti amici operatori e volontari che in questi anni e sempre più col passare del tempo, in occasione delle formazioni da noi tenute, ci hanno manifestato un disagio, prima che etico-politico ed esistenziale, cognitivo di fronte a quanto occorre nel lavoro quotidiano nei Centri di Accoglienza per richiedenti asilo, Sprar o Cas che siano.

Per strada, abbiamo eliminato quanto, tutt'altro che di secondario interesse, e anzi in alcuni casi di grande momento per il dibattito pubblico, rischiava di distrarre noi e i lettori dalla riflessione su un'attività su cui non esiste una specifica tradizione, e che spesso viene così interamente assorbita da urgenze e affanni. È già estremamente faticoso muovere a una rielaborazione dell'esperienza per giungere a criteri operativi sostenuti da una riflessione di metodo; il rischio era di essere poi troppo distratti da proposte, decisioni, polveroni mediatici.

Precipita l'immagine dei richiedenti asilo e degli immigrati, vengono attaccate le operazioni di salvataggio in mare e in genere i gesti di solidarietà, subiscono un ulteriore peggioramento le politiche migratorie e le direttive sui richiedenti asilo: che di tutto questo non si parli potrà dispiacere a chi sa di quale primaria importanza sia il dibattito pubblico. Altrove siamo intervenuti, sia a caldo, sia, come è necessario, con qualche distacco di metodo (Bontempelli 2017) su alcuni elementi dell'imbarbarimento etico e civile cui stiamo assistendo.

Abbiamo convenuto sulla necessità di accentuare, qui, l'attenzione verso i *meccanismi locali di produzione di senso*. È uno dei temi rimossi, che danneggia la formazione stessa dell'operatore e ne mette in difficoltà la frequente disponibilità a cercare di ovviare ai ritardi istituzionali. Proprio per l'affollarsi di temi civili di grande attualità, pensiamo che sia urgente non lasciarsi distrarre, e sbilanciarsi perché si cominci a leggere con i dovuti strumenti la realtà di un Centro di accoglienza per richiedenti asilo.

2. Scopi dichiarati dell'istituzione e pratica quotidiana

Siamo partiti dal disagio che ci hanno espresso operatrici e operatori[1]; ci pare di aver capito che si scarica su di loro la contraddizione tra gli scopi dichiarati dell'istituzione e la pratica quotidiana; il loro frequente assoggettamento passa attraverso la non qualificazione delle loro mansioni, e conduce alla mortificazione degli accolti; quest'ultima, al di là dei proclami, è un elemento decisivo per la strutturazione di un centro di accoglienza, tanto che così rari sono gli interventi volti a ridurla. Il disagio

[1] Si perdonerà qualche oscillazione tra maschile e femminile nell'indicazione di un'attività professionale; oscillazione praticata anche al plurale. Tali accorgimenti sono volti ad attenuare, denunciandola, la consueta dominanza del genere maschile. Ci saranno soluzioni migliori, che pian piano, speriamo, si imporranno.

cognitivo di cui ci parlano, a questo è dovuto: al fatto di rendersi conto della chiusura istituzionale dei Centri, e della sua ricaduta su ogni pratica quotidiana, che spesso si vorrebbe di migliore qualità. Interpretare criticamente il proprio ruolo, contribuire alla qualità delle relazioni umane porterebbe a una più efficace ospitalità, e alla negoziazione di un'immagine meno ovvia dello straniero accolto. Anche per questo ci soffermeremo sui meccanismi che costruiscono la consensualità (Maneri 1998) allargata di questa immagine. Ciò che "dicono tutti", non è detto che sia vero; anzi, visto che se lo dicono tutti vuol dire che non si fa sforzo a dirlo e quindi non lo si pensa neppure, va interrogato, e qui cerchiamo di farlo.

Ci interessa qui non l'*operation*, l'operatività che promette l'efficienza e si adegua a ciò che è abituale, quanto l'*agency* degli operatori, intesa come iniziativa e capacità di azione, di mettere in discussione quello *stato di minorità* (Giglioli 2014) che tutti ci minaccia come orizzonte ineludibile.

3. Dati empirici e rielaborazione teorica

Seguendo i consigli di un vecchio saggio, siamo andati a frugare in cantina alla ricerca di ciò di cui non si parla, sia della realtà dei Centri che delle problematiche che ogni giorno vi deve affrontare l'operatore. Ci abbiamo trovato il racconto di molte esperienze significative, e tanta buona letteratura scientifica, anche di enti ufficiali che da decenni hanno provato a monitorare, in varie parti del mondo, i Campi profughi, i Centri di accoglienza, e realtà consimili. La ricerca di qualità ha un merito indubbio: anche se costretta, ogni tanto, ad approfondimenti teorico-metodologici, si basa su dati empirici di prima mano, e in quelli abbiamo riconosciuto una forte prossimità con fatti, problematiche e aneddoti che in questi anni abbiamo registrato personalmente, o ci sono stati raccontati dagli interessati, ospiti e operatori dei Centri. Perciò in questo manuale si assiste continuamente a un passaggio dalla messa a punto metodologica all'aneddoto, l'apologo, la curiosità anche di fatti minimi che meglio di tanti ragionamenti illustra la problematica da sceverare, chiama a evitare ingenuità e lapsus, rimane come esempio su cui costruire un modello di intervento. Almeno, ce lo auguriamo.

4. Come è fatto questo manuale

A parte la presente introduzione e la breve nota conclusiva, il manuale è articolato in sette capitoli; al loro interno, la divisione in paragrafi ordinati e raggruppati gerarchicamente e la presenza di schede devolute ad approfondimenti ed esempi ne arricchiscono l'articolazione e permettono una lettura, si spera, agevole. I primi tre capitoli sono dedicati a una informazione di base su (1) chi viene accolto (2) in base a quali norme internazionali e nazionali (3) le alternative spaziali e la dimensione istituzionale dell'accoglienza. Emerge, man mano che la riflessione procede, la necessità di 'deistituzionalizzare' l'accoglienza per renderla più efficace e rispondente agli scopi che, dalla Convenzione di Ginevra alle varie circolari, vengono richiamati.

Si passa perciò a un altro gruppo di capitoli, il quarto e il quinto, che insistono (4) sulla differenza tra accoglienza e sorveglianza, e sui vincoli che conducono a una precarizzazione e infantilizzazione degli ospiti; e (5) sulla possibilità di una ecologia delle relazioni, che permetta l'*agency* degli ospiti e anzi ne faccia uno strumento di soluzione delle problematiche che emergono nella vita quotidiana dei Centri.

Infine due capitoli sono dedicati a due attività di cospicuo interesse, che vengono affidate spesso (giustamente) a esperti, ma una cui sommaria conoscenza da parte di tutti gli operatori è cruciale per la buona riuscita dell'accoglienza: (6) l'acquisizione della lingua italiana e (7) il diritto di asilo e la relativa procedura.

Alla fine di ogni capitolo c'è una sezione dedicata ai focus tematici e alle storie esemplari che ci è sembrato di produrre come esempi di quanto analizzato.

5. Pochi dati e molte congetture

Come altre cose che cercano di essere utili, il presente lavoro urterà alcuni lettori.

Qualcuno dirà che non si citano dati aggiornati, lasciandosi sfuggire il fatto che forniamo i siti su cui reperire i dati anno per anno, anche futuri. Ci sarà chi troverà qualche passaggio poco chiaro: e certo è possibile che lo sforzo per semplificare ceda qua e là a qualche durezza, che sarebbe stata evitata ripiegando su espressioni correnti. Alcuni accostamenti sembreranno piuttosto scarti, nei due sensi: di improvvisa deviazione, ma anche di relitto chissà perché riutilizzato. Si tratta di una inappropriatezza studiata e voluta, una scelta di metodo: abbiamo fondato anni fa con amiche e amici un'associazione che si chiama Straniamenti, e senza operare spiazzamenti si rischia di ribadire granitiche certezze fondate sulle dicerie e il «si è sempre fatto così».

Altri dirà che nei passaggi metodologicamente più delicati si citano solo due autori, anche qui trascurando la scelta precisa di evitare troppi rimandi di fronte a un pubblico di non specialisti e rinviare a due ricerche classiche di sociologia e pedagogia, suggerendo di leggerle per intero. Dato che il libro sarà discusso più volte e in più luoghi (per i motivi pratici che sono alla sua origine), ci riserviamo di fornire in quelle occasioni spunti interpretativi, argomentazioni e supporti di ogni tipo.

E ci sarà senza dubbio chi ne saprà di più e riaffermerà certezze che qui non si raggiungono. I due autori hanno raccolto sull'argomento che seguono da tanti anni *alcuni dati e molte congetture*: un bell'investimento, tipico del sapere scientifico, come scriveva spiritosamente Mark Twain. Scavalca presto le congetture chi ha bisogno di certezze facili, di quelle che il sapere non può fornire. Certo, Mark Twain non voleva dire che pochi dati bastano: fare ricerca significa continuare a cercar dati, e moltiplicare ancora di più dubbi, congetture, necessità di cercare ancora...

6. Il rifiuto di ricette e scorciatoie: cautele di metodo

Quanta farina ci vuole per impastare gli gnocchi? chiedevamo alla nonna; e lei ci rispondeva: quanto basta. È l'unica risposta decente, i grammi te li fai dire da un

libro di ricette che non tiene conto del tipo di farina, della qualità dell'acqua, delle condizioni atmosferiche e della consistenza delle patate.

Dopo avere visto tre corvi neri, posso dire che tutti i corvi sono neri? Se vuoi, fallo. Altrimenti predisponiti all'osservazione, vai in giro, conta i corvi che incontri. Se ne incontrerai uno a pois o arancione, i corvi non sono tutti neri. Se invece ne vedi 1.000, 3.000 o 100.000 tutti neri, potrai dire che probabilmente i corvi sono neri, o che quelli che hai visto sin qui sono neri. C'è sempre la possibilità di trovarne uno zebrato, che ti manderà all'aria anni di esperienze. Fai prima ad avere certezze basandoti su tre esemplari; ma ci perdi in scientificità.

Trattandosi non di oggetti di conoscenza, ma di soggetti (portatori di diritti, spesso vulnerabili, socialmente fragili), parlando di immigrati e di richiedenti asilo sarebbe auspicabile una ancor maggiore cautela metodologica. Se poi c'è di mezzo la discussione sul come fare, bisogna sopportare la complessità, la contraddizione, riconoscere limiti alla volontà di dare un ordine alle nostre certezze. Preghiamo perciò chi legge di tener presente che le raccomandazioni che forniamo vanno accompagnate da un presupposto che rimane implicito in ogni paragrafo: sulla base dell'esperienza, del confronto con la ricerca, delle indicazioni del diritto internazionale, noi due siamo arrivati fin qua, e lo offriamo come le nostre congetture (sinora) più efficaci per l'azione e i dubbi più fertili e rispettosi della complessità del tema.

Se chi legge ha certezze inossidabili, si affidi a loro e butti via questo manuale, senza leggere i due apologhi con cui concludiamo questa nota.

7. Due apologhi

Il primo apologo racconta quanto accaduto non molto tempo fa a uno di noi. Lo chiameremo S.

S. lavorava allora in un Centro di accoglienza di una città toscana, ed era alle prese con una funzionaria della Asl in ispezione. A un certo punto della lettura delle carte e delle certificazioni, la funzionaria solleva lo sguardo e gli dice: «Ma voi non garantite una presenza h24 degli operatori». S. risponde che una presenza h24 non è obbligatoria, e che molti studiosi di accoglienza di profughi e richiedenti asilo raccomandano il contrario. La funzionaria non è disposta a tener conto di questa informazione, che per lei è evidentemente una giustificazione basata sulla chiacchiera, e insiste: non si capisce come si possa far sorveglianza se non si coprono le 24 ore al giorno. A questo punto S. è costretto a ribattere, con la maggior calma di cui è capace, che lui non si sognerebbe mai di suggerire a un funzionario della Asl i criteri con cui valutare l'abitabilità di una casa, e che trova improprio che sulla base del sentito dire si possa far lezione su una sorveglianza non richiesta da leggi e norme.

Naturalmente S. rischia di passare per intollerante, perché è stato costretto a difendere la professionalità della gestione del Centro, mentre per qualche lettore la funzionaria che pensa per sentito dire non avrà fatto che esprimere gentilmente la sua legittima opinione. Siamo responsabili di queste prese di posizione: non c'è scampo.

L'altro apologo risale a un «romanzo conversazione» (così lo definisce l'editore) uscito in svedese, e tradotto in molte lingue: *L'arte di collezionare mosche*, di Fredrik Sjöberg. Siamo costretti a riassumerlo, raccomandando caldamente la lettura del libro, un concentrato di umorismo, saggezza, capacità di sorveglianza di se stesso.

Sjörberg (che chiameremo F.) è un biologo esperto di sirfidi (una famiglia di mosche), e ne ha collezionato e catalogato oltre duecento specie. È primavera, ed è sul bordo di una strada, accanto a una pianta in fiore che attira come poche le mosche (la girardina silvestre). Un turista in bicicletta, con una camicia hawaiana, lo evita per poco, frenando bruscamente e facendo schizzare la ghiaia; e gli chiede cosa diavolo combini, col tono che si adopera con un aborigeno pagato per fare da attrazione per i turisti. F. gli risponde che sta raccogliendo mosche, che è il suo lavoro, e gli mostra fiero un barattolo in cui ci sono due esemplari di 'temnostoma *vespiforme*' (un sirfide). Il turista osserva i due vespiformi e sbotta: «Quelle sono vespe!». Al che F. si lancia in una spiegazione divulgativa sulla differenza tra le vespe e le mosche vespiformi (che, per esempio, hanno solo due ali, altrimenti non sarebbero mosche); ma il turista insiste, irritato, perché evidentemente pensa di essere preso in giro: «Quelle sono vespe!». A questo punto F. si rassegna, tace e sorride. L'altro sta fermo per alcuni lunghissimi minuti: sta cercando una buona battuta conclusiva. Infine balza in sella e va via, dopo avergli detto: «Vespe, mettitelo bene in testa!» (Sjöberg 2015, 144-146).

Questa fatica non sarebbe stata immaginata se non ci fossimo incontrati tanto tempo fa, quando uno dei due aveva più di quaranta anni e l'altro meno di venti. Insieme a noi c'erano le tre persone cui è dedicata: Isa Ciani, Marina Veronesi e Giuliano Campioni. Da loro abbiamo imparato a sorvegliare la qualità umana del nostro lavoro.

Capitolo 1.
Chi è lo straniero che accogliamo?

1. Migrazioni e sbarchi dal 2011 a oggi

1.1. L'immigrazione: un fenomeno 'epocale'?

«Come molti uccelli, ma a differenza di molti altri animali, gli esseri umani sono una specie migratoria». Così scriveva, con una punta di ironia, il sociologo statunitense Douglas S. Massey, una ventina di anni fa (Massey 1998, 1: la traduzione è nostra). E in effetti le migrazioni, gli spostamenti e le fughe sono una costante della storia umana: se ne trovano tracce nei reperti archeologici della preistoria, nella mitologia antica, nei libri sacri delle religioni monoteiste (si pensi all'Esodo biblico), nella storia medievale e moderna, e infine nelle più recenti vicende otto-novecentesche.

Le parole di Massey ci consentono di ridimensionare alcune affermazioni che sembrano ovvie: ad esempio, le migrazioni degli ultimi anni sono davvero un fenomeno epocale, come si sente dire spesso, e come amano ripetere commentatori televisivi, giornalisti e uomini politici? Dal punto di vista quantitativo – cioè se guardiamo ai numeri degli arrivi, per i quali si invoca così spesso il timore di una 'invasione' – non siamo di fronte a un fenomeno particolarmente nuovo. Solo per fare alcuni esempi, tra il 1820 e il 1920, circa 60 milioni di europei si imbarcarono alla volta del Nuovo Mondo (O'Rourke e Williamson 2005, 167), mentre nel secondo dopoguerra, tra il 1950 e il 1975, gli Stati europei accolsero più di 8 milioni di lavoratori immigrati nei rispettivi territori (Bonifazi 2013, 165).

Anche l'Italia, divenuta paese di immigrazione in tempi relativamente recenti, ha conosciuto flussi ben più rilevanti di quelli odierni: una decina di anni fa, la popolazione residente aumentava, grazie alle migrazioni, al ritmo di 500mila unità annue (Istat 2007), mentre oggi il 'saldo migratorio' – cioè la differenza tra chi arriva e chi parte, registrata dalle anagrafi comunali – non supera il valore di 100mila l'anno (Idos, 2016, 9-10).

1.2. Un cambiamento qualitativo

La novità delle migrazioni attuali non sta quindi nei volumi dei flussi: certo, i numeri sono rilevanti, ma non inediti, né tantomeno straordinari o epocali come si dice spesso (ma tali aggettivi non servono tanto a rendersi conto del fenomeno di cui si parla, quanto a esprimere posizioni e a giustificare scelte ideologiche). Sono le *caratteristiche qualitative* – l'origine geografica dei migranti, le motivazioni che li spingono ad abbandonare i loro paesi, le modalità con cui arrivano in Europa, il trattamento che i governi e le amministrazioni pubbliche riservano loro – *a rappresentare una significativa novità.*

Negli anni Novanta e nei primi anni Duemila, i movimenti migratori in Europa hanno per lo più seguito una direzione Est-Ovest: erano i cittadini dell'ex 'blocco socialista' a

spostarsi, a cercare fortuna nei paesi occidentali del Vecchio Continente. Per rimanere al caso italiano, nel 2010 – dunque alla vigilia delle Primavere Arabe – più della metà degli immigrati residenti proveniva da altri paesi europei: il 30% era originario dell'Albania e della Romania, e i cittadini dell'Africa sub-sahariana rappresentavano appena il 6% degli stranieri soggiornanti (Caritas-Migrantes 2011, 93).

Tutto cambia a partire dal 2011. Da un lato, in Europa occidentale vi sono sempre meno opportunità di lavoro, e di conseguenza diminuisce il numero di persone che arrivano dall'estero per cercare un impiego. Dall'altro lato, nei paesi della sponda sud del Mediterraneo – la Siria e la Libia sono gli esempi più evidenti, ma non gli unici – esplodono conflitti e guerre civili, che spingono molti a fuggire e, in alcuni casi, a cercare rifugio in Europa. Sono cambiate *direzioni e motivazioni* dei flussi: si emigra sempre meno dall'Est Europa, e sempre più dall'Africa e dai paesi di lingua araba; e si emigra sempre di più (ma non solo) per sfuggire a violenze, guerre civili, conflitti, svolte autoritarie o catastrofi ecologiche.

1.3. Da immigrati a rifugiati

La differenza più rilevante tra le 'vecchie' e le 'nuove' migrazioni è però di ordine giuridico e amministrativo: mentre i cittadini albanesi o rumeni che arrivavano in Italia quindici o venti anni fa ottenevano permessi di soggiorno per motivi di lavoro o di ricongiungimento familiare[1], coloro che oggi sbarcano sulle coste dell'Italia meridionale chiedono il riconoscimento dello *status* di rifugiato, e si vedono rilasciare un permesso per «richiesta di asilo».

In una certa misura questa differenza di *status* giuridico riflette le diverse motivazioni che spingono i migranti ad arrivare in Europa: come abbiamo visto, le migrazioni degli ultimi anni hanno origine dai conflitti che hanno sconvolto e sconvolgono alcune aree del mondo. Tuttavia, le differenze tra 'vecchie' e 'nuove' migrazioni, così come le distinzioni tra 'migranti economici' e 'rifugiati', non vanno sopravvalutate.

Quando, all'inizio degli Anni Novanta, presero avvio i flussi dall'Est Europa, molti paesi dell'ex blocco socialista erano anch'essi attraversati da disordini sociali, violenze diffuse e svolte autoritarie. E infatti molti immigrati di allora, una volta varcate le frontiere, chiedevano asilo politico: in paesi come la Francia, la Germania, l'Austria o il Belgio i rumeni e gli jugoslavi hanno rappresentato per tutto il decennio le prime due nazionalità per numero di richiedenti asilo (Unhcr 2001, 157).

Inversamente, i profughi di oggi arrivano in Europa per sfuggire a guerre e conflitti, ma anche per trovare un lavoro dignitoso e una vita migliore: le due motivazioni non sono affatto alternative o in contrasto tra loro, e anzi si intrecciano e si confondono. Ci torneremo tra poco.

[1] Il ricongiungimento familiare è la procedura con cui un/una straniero/a regolarmente soggiornante chiama in Italia il proprio coniuge, i figli minori o i genitori che vivono ancora all'estero, per poter vivere assieme a loro (per "ricongiungere" la famiglia, appunto). In questo caso, ai nuovi arrivati viene rilasciato un permesso di soggiorno "per motivi familiari", che dipende dal permesso dello straniero già in Italia.

1.4. Migranti, profughi, richiedenti asilo: il lessico dell'accoglienza

Nei giornali e alla televisione, ma anche nel dibattito politico e parlamentare, le persone ospitate nei centri di accoglienza vengono definite genericamente «migranti», «immigrati» o «profughi», più raramente «rifugiati» o «richiedenti asilo». Talvolta, nelle polemiche politiche si parla di «veri» o «falsi» profughi, utilizzando un lessico impreciso e fuorviante. Vediamo allora di chiarire come stanno le cose.

Nel linguaggio comune, la parola 'immigrato' indica, in modo generico, «chi si sia temporaneamente o definitivamente stabilito in un luogo diverso da quello di origine» (Devoto-Oli, 2003, *ad vocem* 'immigrato'). Nella terminologia giuridica, invece, la parola 'immigrazione' designa quasi sempre gli spostamenti che hanno, o che si suppone abbiano, motivazioni economiche: in Italia, per esempio, si chiama Testo Unico sull'*Immigrazione* la legge che regola i permessi di soggiorno per lavoro o per ricongiungimento familiare. Questa legge, d'altra parte, non menziona i permessi per richiesta di asilo, che rientrano in un'altra normativa: per questo, chi chiede asilo non viene chiamato 'immigrato', ma appunto 'richiedente asilo' o, per utilizzare il termine esatto, 'richiedente protezione internazionale'.

Il richiedente, d'altra parte, è sottoposto a una procedura di accertamento: lo Stato italiano deve decidere se effettivamente l'interessato/a è meritevole di 'protezione' (cioè di asilo). Se la decisione è positiva, allo/la straniero/a viene attribuito lo *status* di rifugiato o gli *status* affini (protezione sussidiaria e umanitaria[2]): in pratica, lo *status* conferisce il diritto a rimanere in Italia, e dunque ad avere un permesso di soggiorno. 'Profugo', infine, è un termine che si utilizza raramente nel lessico giuridico, visto che non corrisponde a uno *status* definito dalla legge.

2. Chi è il rifugiato che accogliamo?

2.1. Rifugiato non è chi scappa dalla guerra

I Centri di accoglienza di cui parliamo in questo manuale sono istituiti per accogliere non i migranti genericamente intesi, ma i richiedenti asilo, i rifugiati e i beneficiari di protezione internazionale. Dobbiamo soffermarci ancora su questi termini, per vedere il loro esatto significato; e per evitare confusioni assai diffuse, anche nel pubblico più informato.

Sui giornali e nei dibattiti televisivi, quando si parla di rifugiati si allude a persone che fuggono da guerre, conflitti e violenze generalizzate. Così, secondo molti commentatori, i siriani sarebbero «veri rifugiati» perché provenienti da un contesto di guerra civile, mentre i nigeriani, i cittadini del Bangladesh o i senegalesi – solo per fare qualche esempio – sarebbero «falsi profughi» (visto che hanno lasciato paesi ritenuti erroneamente 'tranquilli', e governati da Stati democratici).

Sarà bene allora chiarire subito che il concetto giuridico di rifugiato non coincide affatto con quello di vittima della guerra: secondo la Convenzione internazionale di

[2] Vedremo più avanti nel testo il significato di questi termini.

Ginevra, si definisce rifugiato chiunque abbia un «fondato timore d'essere perseguitato [nel suo paese di origine] per la sua razza, la sua religione, la sua cittadinanza, la sua appartenenza a un determinato gruppo sociale o le sue opinioni politiche».

Il rifugiato, dunque, è colui che ha lasciato il proprio paese perché era, o poteva essere, perseguitato. E la persecuzione può avvenire in tempo di guerra o in tempo di pace, in stati dittatoriali ma anche in paesi democratici: per fare solo alcuni esempi, negli Anni Settanta la Svezia garantì lo status di rifugiato ai giovani statunitensi che lasciavano l'esercito per non combattere nella guerra del Vietnam (Scott, 2001, 123-142), mentre in tempi più recenti (nel 2009) il Brasile ha riconosciuto l'asilo a Cesare Battisti, scrittore italiano accusato di terrorismo nel nostro paese. L'assenza di guerre o di conflitti, così come la natura democratica e parlamentare degli Stati di origine, non dimostrano affatto che il richiedente è un 'falso rifugiato'.

Non basta. Sulla base della normativa europea, l'Italia ha creato all'inizio degli Anni Duemila uno 'status complementare', cioè una forma di protezione che si aggiunge all'asilo propriamente detto (nel linguaggio giuridico si chiama «protezione» il diritto a rimanere nel nostro paese, a non essere espulso e ad avere un regolare permesso di soggiorno).

Questo status complementare si chiama 'protezione sussidiaria', ed è garantito al richiedente che non ha i requisiti per ottenere l'asilo, ma «nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che, se ritornasse nel Paese di origine (...) [potrebbe] subire un grave danno». Questa definizione a una prima lettura suona un po' astratta e ambigua, e meriterebbe un approfondimento specifico che in questa sede non è possibile fare: basterà dire che per 'grave danno' si intende – giuridicamente parlando – la condanna a morte (o all'esecuzione della pena capitale), la tortura, o la minaccia «derivante dalla violenza indiscriminata in situazioni di conflitto armato». Come si vede da quest'ultima fattispecie, chi 'scappa dalla guerra' è giuridicamente non un rifugiato, ma un potenziale beneficiario di protezione sussidiaria.

E tuttavia, come già si era visto per l'asilo, anche la protezione sussidiaria non è necessariamente legata alla guerra, ai conflitti o alle dittature: la pena di morte, che rientra nel concetto di grave danno, esiste anche in paesi democratici come gli Stati Uniti o il Brasile, e in aree del mondo ritenute pacifiche, come l'Algeria, la Tunisia o il Marocco (solo per citare i paesi più vicini).

Infine, sulla base dei diritti sanciti dalla Costituzione Italiana, il nostro paese ha istituito un terzo status, la cosiddetta 'protezione umanitaria'. La legge dice che, se il richiedente asilo non ha i requisiti per ottenere né lo status di rifugiato né la protezione sussidiaria, si può comunque autorizzare il suo soggiorno in Italia qualora sussistano «seri motivi di carattere umanitario». Anche in questo caso la formulazione è molto generica, e non a caso: chi ha scritto questa norma voleva rispettare il dettato della Costituzione, che garantisce a tutte le persone (indipendentemente dalla loro provenienza) i diritti fondamentali dell'uomo. La protezione umanitaria, dunque, si applica in tutti i casi in cui l'espulsione potrebbe comportare la violazione di un diritto fondamentale. Solo per fare alcuni esempi, può ottenere questo status chi abbia gravi

problemi di salute, o chi abbia subito violenze e abusi (sia nel paese di origine che nei paesi di transito, come la Libia).

Il 'rifugiato' – inteso come colui che si è visto riconoscere uno degli status previsti dalla legge – non è soltanto né principalmente colui che scappa dalla guerra. Ha diritto alla protezione chiunque abbia subito, nel paese di origine o durante il viaggio per arrivare in Europa, gravi violazioni dei suoi diritti fondamentali.

2.2. Migranti e rifugiati, una distinzione difficile da fare

Contrariamente a quanto si crede, la distinzione tra migranti economici e rifugiati non è sempre così facile da tracciare. Certo, esistono i casi estremi, nei quali non vi sono dubbi: il giornalista che conduca una vita agiata nel proprio paese, e che a seguito di un colpo di stato sia vittima di persecuzioni, è spinto a fuggire contro la sua volontà, ed è dunque rifugiato; all'estremo opposto, il giovane che, insoddisfatto del suo pur dignitoso tenore di vita, si rechi all'estero alla ricerca di un lavoro meglio retribuito, è senz'altro un migrante economico. Questi, però, sono appunto i casi estremi: la realtà è molto più complessa e sfumata.

In alcuni paesi, per esempio, le aziende e le amministrazioni pubbliche si rifiutano di assumere persone che appartengano a minoranze etniche o religiose (un fenomeno che, del resto, esiste anche in Europa); spesso, i governi non tutelano le minoranze contro queste forme di discriminazione, e molti ragazzi disoccupati cercano fortuna all'estero. Si tratta di migranti economici che sono allo stesso tempo anche dei rifugiati (perché la loro condizione di povertà nasce da forme più o meno visibili di persecuzione). Come scrive Jérôme Valluy, «il processo di persecuzione comincia spesso con sanzioni o forme di esclusione di tipo economico, prima di passare ad altri registri di violenza simbolica, materiale o fisica» (Valluy 2009, 10).

Gli esempi potrebbero continuare, ma il senso è chiaro: spesso, la distinzione tra scelta e costrizione nelle migrazioni non è così netta come si potrebbe credere. La stessa persona può essere contemporaneamente un migrante economico e un rifugiato. Può definirsi come migrante economico – cioè può dire, a sé stesso e agli altri, di essere partito solo per cercare un lavoro – ed avere invece tutti i requisiti per ottenere una protezione: può essere insomma una specie di rifugiato a sua insaputa. Sembra un paradosso, ma non lo è. Soprattutto se si guarda all'origine del concetto di asilo politico.

2.3. Quando (e perché) i rifugiati hanno smesso di essere migranti?

Lo status di rifugiato, così come lo conosciamo oggi, nasce nel 1951 con la Convenzione Internazionale di Ginevra. I paesi democratici dell'epoca erano guidati da uomini che in molti casi, prima della guerra, erano stati costretti a fuggire dai regimi fascisti. Anche in Italia molti Padri Costituenti erano ex esuli e rifugiati: tra gli altri, il liberale Francesco Saverio Nitti, i socialisti Pietro Nenni e Sandro Pertini, il repubblicano Randolfo Pacciardi, il comunista Palmiro Togliatti e il cattolico Don Luigi Sturzo.

Anche per questa loro esperienza passata, molti politici europei volevano garantire

il diritto di asilo a tutti i perseguitati per le loro «azioni a favore della libertà» (come recitava la Costituzione francese del 1946); allo stesso tempo, però, non intendevano aprire le frontiere ai lavoratori stranieri. La distinzione tra migranti economici e rifugiati nacque da qui, da questo interesse tutto politico.

Poi, come spesso accade, furono le pubbliche amministrazioni a impadronirsene: in tutta Europa, migliaia di funzionari furono incaricati di selezionare i richiedenti asilo, di condurre interviste e colloqui, di distinguere i rifugiati 'veri' dai migranti economici «mascherati da profughi». Uscirono manuali, si elaborarono metodologie e criteri per definire chi era meritevole di protezione, e chi invece era da considerarsi un semplice lavoratore straniero. La differenza tra le due categorie venne fatta propria da operatori, giuristi, studiosi, commentatori e politici; anche oggi, spesso si dà per scontato che 'rifugiati' e 'migranti economici' siano soggetti distinti e ben individuabili. E si tende a pensare che questa differenza esista come 'dato di fatto', appunto, quando invece è il prodotto di una storia, il frutto di scelte politiche e di pratiche amministrative pluridecennali (Long 2013).

Negli anni Cinquanta e Sessanta, era abbastanza facile distinguere gli immigrati dai rifugiati. In Europa occidentale, questi ultimi erano quasi tutti 'dissidenti', cioè oppositori dei regimi comunisti dell'Est: di solito, il dissidente era un intellettuale o un giornalista, comunque un uomo di cultura, impegnato politicamente e per questo perseguitato nel suo paese. Il lavoratore straniero, invece, proveniva dalle aree del Mediterraneo (Italia, Spagna, ma anche Turchia e Marocco), era poco scolarizzato, aveva scarse qualifiche professionali e cercava lavoro in fabbrica. Per almeno due decenni, la distinzione tra rifugiati e migranti è stata anche una differenza di ceto sociale: intellettuali i primi, operai e manovali i secondi.

A partire dagli Anni Settanta, cominciarono ad arrivare in Europa dei richiedenti asilo diversi: questi nuovi profughi venivano dal Sud Est asiatico, da alcune aree dell'Africa, ma anche dal Medio Oriente e dalla Turchia. Non erano 'dissidenti', spesso non erano impegnati politicamente, e cercavano lavoro nelle fabbriche. La differenza con gli operai stranieri, con i migranti economici, non era più così netta come era apparsa fino ad allora. In molti paesi si elaborò allora un nuovo criterio per distinguere le due categorie: i 'veri' rifugiati dovevano dimostrare di essere stati vittime inermi di violenze, abusi e aggressioni; dovevano raccontare storie in grado di suscitare pietà e compatimento. Gli orrori vissuti nei paesi di origine divennero il metro con cui misurare il diritto alla protezione (Walaardt, 2013, 1199-1218; Sciortino 2017, 121-125).

2.4. I rifugiati sono così diversi dai migranti?

L'intellettuale dissidente e la vittima di violenze sono immagini che ancora oggi associamo ai rifugiati. Un richiedente asilo che non abbia avuto nel suo paese una vita ricca di impegno politico e di conflitti coi poteri costituiti, o che non abbia subito torture e abusi da qualche aguzzino, rischia di non essere considerato un 'vero' rifugiato.

Questi *clichés* ci portano a delle vere e proprie distorsioni cognitive, cioè a delle visioni parziali e unilaterali. Se le persone che accogliamo non corrispondono alla nostra

immagine stereotipata, finiamo per classificarle come falsi rifugiati, cioè come individui che ci imbrogliano, che dicono di essere fuggiti dalle persecuzioni e che in realtà sono solo dei migranti economici; e ci sarebbe da riflettere anche sulla criminalizzazione delle migrazioni da lavoro che tutto questo comporta (Pugliese 2017).

Se guardiamo le cose con spirito più sereno, non è difficile capire che un rifugiato non è una persona così diversa da un immigrato: non ha un carattere, un modo di essere suoi propri, che lo distinguano da altri cittadini stranieri arrivati in Italia. Non ha neppure necessariamente una storia così diversa: non è affatto scontato, cioè, che abbia subito nel suo paese abusi e torture inimmaginabili, così come non è scontato che un migrante classificato come economico abbia avuto una vita tranquilla e serena...

Soprattutto, il rifugiato non è – mediamente – né un eroe né una vittima. Spesso è una persona come tante altre, che semplicemente ha trovato insostenibile il clima sociale e umano del suo paese, e ha deciso di provare a rifarsi una vita altrove: esattamente come accade a centinaia di migliaia di giovani migranti, *expats* o studenti fuori sede, siano essi africani o europei, italiani o albanesi o polacchi o moldavi...

Quella di rifugiato è insomma una categoria giuridica, ma non corrisponde sempre e necessariamente a un diverso modo di essere, ad una identità o a una storia specifica (Bontempelli 2016; Sciortino 2017, 105 e 113-114). La distinzione tra rifugiati e migranti economici è certo importante, ma lo è per i nostri sistemi amministrativi, non perché ci dica per forza qualcosa sulle persone che accogliamo, o che decidiamo di non accogliere.

2.5. ... e i migranti, quanto sono diversi?

I richiedenti asilo e i rifugiati, insomma, non sono così diversi dai cosiddetti migranti economici. Hanno, con questi ultimi, molti punti in comune, anche se i nostri sistemi normativi attribuiscono loro uno *status* specifico.

D'altra parte, i migranti sono meno 'diversi' da noi rispetto a quanto si immagina comunemente. Spesso diamo per scontato il fatto che un cittadino straniero – soprattutto se africano o di fede musulmana – debba avere una cultura, un modo di pensare e di percepire il mondo, dei costumi e delle credenze necessariamente e notevolmente differenti dalle 'nostre'.

Che una persona arrivata da fuori porti con sé un insieme di abitudini che ha acquisito nel suo paese, è del tutto ovvio. Eppure, se incontriamo ad esempio un cittadino francese che di mestiere fa l'operatore di un centro di accoglienza – un nostro collega, insomma – non pensiamo che tutti i suoi gesti, i suoi pensieri e le sue scelte dipendano esclusivamente dal suo essere francese: possiamo riconoscere tante cose che ci accomunano, perché com'è ovvio fare lo stesso mestiere significa anche condividere un'esperienza, una professionalità, delle competenze, persino una mentalità e un modo di pensare. I francesi, inoltre, hanno certo la loro lingua e la loro cultura (o per essere più esatti le loro culture, al plurale), ma per molti aspetti vivono una vita non così diversa dalla nostra: lavorano in uffici, in fabbriche o in scuole non troppo dissimili da quelle in cui lavorano gli italiani, guardano film e programmi televisivi che magari guardiamo

anche noi, anche se in una lingua differente, frequentano bar e ristoranti come si fa normalmente in Italia, e così via.

Curiosamente, quando si parla di migranti africani, o arabi, o pakistani, perdiamo di vista i tanti elementi che accomunano le 'nostre' vite alle 'loro'. Ci immaginiamo che provengano da chissà quali paesaggi esotici, da mondi selvaggi e incontaminati: e invece i paesi africani, così come quelli mediorientali o asiatici, sono attraversati dalla globalizzazione dell'economia, della cultura e degli stili di vita, come tutti i paesi del mondo. In un'epoca di interconnessione globale, le culture si intrecciano e si confondono ben prima e ben al di là delle migrazioni.

Se un immigrato africano agisce in un modo che ci sembra anomalo, tendiamo a ricondurre questo suo comportamento alla cultura, alla diversità di usi e costumi, alla mentalità differente, in una parola alla sua origine africana. Lo facciamo spesso, e ci sembra una cosa ovvia. Eppure, a volte è proprio ciò che è ovvio a dover essere interrogato e problematizzato.

In questo manuale, come si è già visto e come si vedrà, ci atterremo a definizioni semplicemente giuridiche: il 'rifugiato' è colui che i nostri sistemi amministrativi hanno classificato come meritevole di protezione internazionale, il 'migrante' o 'immigrato' è il titolare di un permesso di soggiorno di diversa natura (per lavoro, per studio, etc.), lo 'straniero' è colui che ha una nazionalità diversa da quella italiana.

Focus

F1. Breve storia di una parola pigliatutto: migranti

Negli ultimi anni abbiamo assistito a una di quelle trasformazioni nell'uso delle parole che ricordano il capitolo sulla lingua in *1984* di Orwell e, forse ancora di più, un famoso capitolo della *Guerra del Peloponneso* di Tucidide; il cambiamento riguarda l'uso della parola 'migranti', e ci pare assai sintomatico.

'Migranti' viene usato a cominciare dai primi anni Novanta, da parte di alcuni ricercatori e attivisti, in alternativa a 'immigrati', in cui si percepiva il rischio di assumere il punto di vista di chi li vede arrivare 'qui', con il corredo di richiesta di adattamento grazie a quella che la retorica chiama 'integrazione' (Campioni e Faso 1992, Cnel 1995, Naletto 2000; e si veda l'esperienza del 'Tavolo migranti', promossa da studiosi militanti come Sandro Mezzadra). 'Migrante' permetteva di non escludere, dalla coppia emigrante-immigrato, gli aspetti indicati dal primo termine; se emigrazione ed immigrazione sono due facce della stessa medaglia, «la riduzione alla sola seconda componente del binomio» rivela «la logica etnocentrica del paese dominante» (Palidda 2002, XII). Una sorta di punto di approdo si ha nel 2011, quando sulla rivista "Parolechiave" l'antropologa Carla Pasquinelli si ferma a ragionare sul termine, mostrando la più scarsa presa etica e conoscitiva del termine 'immigrati' (Pasquinelli 2011). L'uso di 'migranti' rimase però circoscritto a un nucleo di attivisti, e non raggiunse i mass-media, i quali insistevano sui termini 'extracomunitario' e 'immigrato', quando non toccavano picchi di volgarità con 'vucumprà' (in lieve declino dopo gli anni Novanta) e di stigmatizzazione odiosa con 'clandestino', fortemente in crescita in parte della stampa più ferocemente ideologizzata. Contro l'uso di 'clandestino' ha condotto una campagna il sito "Giornalisti contro il razzismo" nel 2008, ma un improvviso e sensibile declino del termine si deve alla visita di Papa Francesco a Lampedusa, nel 2013: un piccolo miracolo (Cosentino 2013; Zolo 2014, 141). Immediatamente dopo tale visita il campo dei giornalisti si spaccò tra chi chiamava 'immigrati' (e, con rapida prevalenza, 'migranti') i reclusi di Lampedusa e chi si ostinava, con qualche argomentazione rabbiosa, a definirli 'clandestini'. Zolo documenta come l'opzione 'migranti' sia databile ai servizi del Tg1 nei giorni stessi della visita di Papa Francesco: e l'uso è divenuto sistematico.

Oggi sulle prime pagine dei giornali, nei titoli delle locandine e dei telegiornali non ci sono (quasi) più 'extracomunitari', non ci sono (quasi) più 'clandestini'. Ora ci sono 'migranti', ma non perché si sia abbandonata la logica etnocentrica di cui parlavano Sayad, Palidda, Pasquinelli e altri. I 'migranti' infatti corrispondono, nell'immaginario diffuso alimentato da politici e media, alle seguenti caratteristiche: arrivano sui barconi; vivono a nostre spese; alloggiano in hotel mentre i «nostri concittadini» terremotati son costretti a vivere in tenda; fingono di fuggire da guerre, fame e conflitti; si oppongono agli sgomberi forzati, gli ingrati.

'Migrante' risponde a una scelta strategica di chi ha appena rinunciato a 'clandestino' e ne cerca un sostituto presentabile; e viene agitata perciò come parola di scarsa denotatività e di alta connotazione negativa, minacciosa, cui sono risospinte anche persone in Italia da trent'anni, a volte ormai cittadini italiani; e sembra di scarsa presa sul discorso comune: dove si riaffacciano semmai, grazie alla ripresa di inferiorizzazioni di tipo colonialista, lemmi e connotazioni risalenti a un passato vergognoso e criminale.

F2 Possiamo «rimandarli a casa loro»?

Il linguaggio umano funziona per metafore, che sono una specie di similitudini abbreviate:

così, per esempio, quando si dice che l'Italia è «casa nostra» si paragona un intero paese alla nostra casa; così, si sostiene che gli immigrati andrebbero mandati «a casa loro», cioè nei rispettivi paesi di origine.
Paragonare un'abitazione privata a un territorio, che è per definizione un luogo pubblico, rischia però di non farci capire molte cose. Se qualcuno bussa alla nostra porta, possiamo decidere di non farlo entrare, e se abbiamo un ospite sgradito è sufficiente mandarlo via: in altre parole, in un edificio protetto da quattro mura non è difficile tener lontani i visitatori. Ma quando parliamo di un luogo pubblico – ad esempio il territorio di un Comune, o di un intero paese – le cose non sono così semplici.
Per mandare via uno straniero non basta allontanarlo e chiudere la porta, come si fa normalmente a casa propria. Dal punto di vista operativo, espellere una persona significa fermarla, trattenerla per il tempo necessario, accompagnarla alla frontiera e consegnarla materialmente alle autorità di un paese straniero. Ma per fare tutto questo servono soldi, perché bisogna pagare il personale di polizia, i mezzi di trasporto e il vitto dello straniero trattenuto. E serve soprattutto la collaborazione dello Stato di origine, o di quelli di transito: se questi paesi si rifiutano di 'riammettere' i migranti, le espulsioni non possono essere eseguite.
Secondo un'indagine Eu-Observer, il costo medio per ogni straniero rimpatriato si aggira attorno ai 5.800 euro (Civillini e Bagnoli 2017). Ciò significa che, se volessimo allontanare, ad esempio, tutti i 170.000 richiedenti asilo sbarcati nel solo anno 2014, dovremmo spendere quasi un miliardo di euro, e con tutta probabilità riusciremmo ad allontanare solo qualche migliaio di stranieri. Tra l'altro, la richiesta di asilo è un diritto della persona, e le espulsioni indiscriminate verrebbero sicuramente impedite dai giudici, che sono tenuti a rispettare le norme internazionali. Gli accordi con i paesi di origine e di transito, infine, rischiano di rafforzare regimi autoritari, come la Turchia di Erdogan.

F3. In tempi di crisi, possiamo permetterci l'accoglienza?

Si dice spesso che l'Italia non può permettersi di accogliere tutti coloro che arrivano da fuori: in tempi di crisi economica, quando per gli stessi cittadini italiani non ci sono opportunità di lavoro, come potremmo dare un impiego agli stranieri? E in un'epoca in cui tanti italiani bisognosi non hanno casa, come possiamo dare ospitalità ai richiedenti asilo? Questo discorso di senso comune, solo apparentemente di buon senso, è smentito anzitutto da numerose esperienze storiche.
Dopo la Seconda Guerra Mondiale, ad esempio, la Germania era un paese completamente distrutto. Quasi tutte le case erano crollate o erano inagibili, milioni di tedeschi facevano la fame e dormivano per strada. Nel giro di pochi anni, questa Germania letteralmente in ginocchio fu 'invasa' dai cosiddetti 'espulsi', cioè dai cittadini dei paesi dell'Europa orientale che parlavano la lingua tedesca, e che per questo, identificati con il nemico nazista, venivano cacciati. Nel 1950, su 47 milioni e mezzo di abitanti c'erano quasi 8 milioni di 'espulsi' (il 16% della popolazione), a cui si aggiungevano più di 800mila profughi dalla Germania dell'Est, nel frattempo divenuta Stato indipendente alleato dell'Unione Sovietica (Böhlen 2004, 17).
All'epoca, quasi nessuno sostenne che la Germania non poteva permettersi di accogliere i nuovi arrivati. Al contrario, tanto gli 'espulsi' quanto i profughi ricevettero un'accoglienza calorosa, e furono inseriti al lavoro. Il bisogno di braccia nelle fabbriche e nei cantieri divenne così forte, che pochi anni dopo la Germania dovette chiedere all'Italia e alla Turchia di inviare altre migliaia di lavoratori. Questo esempio dimostra che l'arrivo di stranieri può essere una delle risposte da dare alla crisi: la presenza di persone e di energie nuove

può cioè stimolare positivamente l'economia, purché naturalmente siano messe in campo idonee politiche pubbliche.
Del resto, l'esperienza recente dimostra che una buona accoglienza produce posti di lavoro, sia direttamente (pensiamo alle migliaia di operatori dei Centri) che indirettamente: i soldi stanziati dallo Stato per mantenere le persone accolte entrano infatti nel circuito economico, e vanno a beneficio di tutti (dei supermercati dove i richiedenti asilo o gli enti gestori vanno a fare la spesa, dei negozi dove vengono acquistati i capi di vestiario, e così via).

F4 La derubricazione delle difficoltà di comunicazione a problemi 'interculturali'

L'abuso recente del termine 'cultura' per fare cattiva antropologia, inaugurato trent'anni fa dal movimento lepenista in Francia («non li rifiutiamo perché sono neri, ma perché appartengono a una cultura inassimilabile») rischia di farci dimenticare quanto dice la buona antropologia: che l'appartenenza (l'identità culturale, l'etnicità, etc.) cui rischiamo di consegnare lo straniero (ma a volte anche il napoletano, il sardo etc.) non è una caratteristica stabile e preesistente alla relazione, ma viene prodotta nell'interazione: «ogni appartenenza esiste e si manifesta attraverso un lavoro sociale di produzione dell'identità e della differenza, cioè attraverso l'attivazione di modalità – immaginarie e pratiche – atte a indicare che questo o quello è un gruppo, e come tale è dotato di determinate caratteristiche che lo rendono differente da altri» (Gallini 2003, 12). L'etnicità che attribuiamo all'ospite del Centro non è una sua caratteristica, ma un prodotto delle sue relazioni nella situazione che vive, e che va analizzata per comprendere i suoi comportamenti. Certo, è più comodo (e funge da alibi) attribuire la difficoltà di comprensione reciproca e di comunicazione alla sua presunta 'cultura'. Saperlo, reimpararlo ogni volta può voler dire una contrattazione saggia, che permetta di evitare etichettamenti discriminatori.
Perché ciò sia possibile, bisogna evitare di ricondurre chi abbiamo di fronte a una supposta differenza naturale («...loro sono così») ogni volta che insorge un conflitto o una difficoltà, con un ripiegamento sulle dicerie della nostra tribù («lo sanno tutti che...»). Accade infatti che, nonostante le tante dichiarazioni di rispetto dell'alterità, le situazioni difficili non siano affrontate in quanto tali, ma vengano derubricate a conflitto interculturale. Lo stereotipo per cui chi viene da fuori è da considerare un problema rischia di offrirsi come scappatoia comoda a una situazione imprevista, che va affrontata con una maggiore consapevolezza della complessità della relazione sociale o educativa, dell'interazione faccia-a-faccia, e del peso che le nostre teorie implicite dello straniero hanno nella messa a punto delle strategie comunicative.

Capitolo 2.
La filiera dell'accoglienza in Italia

1. Il diritto all'accoglienza

1.1. L'accoglienza: un obbligo giuridico

> Gli Stati membri provvedono affinché i richiedenti [asilo] abbiano accesso alle condizioni materiali di accoglienza (...). Gli Stati membri provvedono affinché le condizioni materiali di accoglienza assicurino un'adeguata qualità di vita che garantisca il sostentamento dei richiedenti e ne tuteli la salute fisica e mentale[1].

Così recita una Direttiva dell'Unione Europea: come si vede, accogliere i/le richiedenti asilo, fornire loro un alloggio e provvedere al loro sostentamento non sono atti di benevolenza, ma obblighi di legge.

Da questo punto di vista, circola da alcuni anni un discorso di senso comune che non ha fondamento giuridico: si dice che i richiedenti asilo, «generosamente ospitati» dal nostro paese, dovrebbero in qualche misura 'ricambiare' questa benevolenza, ad esempio rendendosi disponibili ad attività di lavoro gratuito socialmente utili. Ma l'accoglienza non è affatto un *favore:* è un obbligo sancito da precise norme internazionali.

Chiedere ai richiedenti asilo di 'ricambiare' è un po' come chiedere al paziente di un ospedale di 'restituire il favore' al medico che lo sta amorevolmente curando. Certo, la gratitudine nei confronti di un professionista che ci ha salvato la vita è un fatto umano comprensibile: ma istituzionalizzare questa gratitudine – chiedere cioè a tutti i pazienti di sdebitarsi – significa ignorare che la salute è, in Italia, un diritto costituzionalmente garantito, e che il medico scrupoloso fa semplicemente il suo dovere. Sarà poi il sistema fiscale – le tasse che ciascuno di noi paga allo Stato – a garantire a quel medico lo stipendio a cui ha diritto per il lavoro che svolge.

Allo stesso modo, i richiedenti asilo daranno il loro contributo quando, lavorando, pagheranno le tasse. Va ricordato infatti che i/le cittadin* stranier*, ivi inclusi i richiedenti asilo e i beneficiari di protezione, sono soggetti allo stesso regime fiscale dei cittadini italiani. Ciò significa che sono tenuti a pagare le tasse come tutti gli altri. E quelle tasse servono per organizzare i servizi che corrispondono ai diritti: sanità, pensioni, istruzione per i minori, trasporti pubblici, interventi per l'emergenza abitativa, e appunto accoglienza dei richiedenti asilo.

[1] Direttiva 2013/33/Ue del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 Giugno 2013, *recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (rifusione),* in «Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea», L 180, 29 Giugno 2013, art. 17, commi 1 e 2.

1.2. La nascita dello Sprar o Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati

Quando, nell'ormai lontano 1999, arrivarono in Italia i profughi dal Kosovo, le associazioni di volontariato impegnate a sostegno degli esuli promossero, assieme ad alcuni Comuni, una prima rete di centri e di strutture destinate ad ospitare i nuovi arrivati: nacque così il progetto *Azione Comune*, primo nucleo dell'attuale rete dei centri di accoglienza. Vennero allora elaborati alcuni principi fondamentali, che reggono tuttora il sistema: accoglienza integrata, autonomia dei beneficiari, decentramento, ruolo degli enti locali. Parleremo più avanti di questi principi fondamentali, ma sarà utile qui darne almeno una prima definizione.

L'accoglienza si definiva integrata perché non si limitava alla semplice ospitalità – vitto e alloggio – ma comprendeva un insieme di servizi più ampi: corsi di lingua italiana, assistenza legale per le pratiche di asilo, interventi per l'inserimento nel mondo del lavoro, formazione professionale, assistenza psicologica per le vittime di torture e abusi. L'accoglienza non doveva cioè limitarsi a un letto dove dormire e a un piatto di minestra calda: doveva favorire l'inserimento sociale dei nuovi arrivati, e la loro progressiva autonomia. Il richiedente asilo doveva essere messo in condizioni di acquisire la lingua italiana, trovare un lavoro con cui mantenersi, e costruire una rete di contatti nel territorio: in questo modo, poteva uscire dal centro e vivere con propri mezzi, senza più dipendere dall'assistenza pubblica. L'obiettivo era quello di trasformare nel giro di pochi mesi un individuo *assistito* in un vero e proprio *cittadino,* in grado di mantenersi da solo e di partecipare attivamente alla vita sociale e civile.

Se l'obiettivo era quello di restituire autonomia alla persona ospitata, l'accoglienza doveva favorire il più possibile l'inserimento sociale: per questo, i centri dovevano essere di piccole dimensioni, distribuiti sul territorio, non isolati ma collocati nei centri urbani, nelle città e nei paesi: l'accoglienza doveva cioè essere decentrata.

Infine, per favorire l'inserimento sociale, l'accoglienza non doveva essere pensata in termini di controllo o di sorveglianza: doveva perciò essere gestita non dalle autorità di pubblica sicurezza – le Prefetture o le Questure – ma dagli enti locali e dai Comuni.

È sulla base di questi principi che si è costruito il sistema pubblico di accoglienza.

Il programma Azione Comune è mutato negli anni, e ha anche cambiato nome, diventando prima Programma Nazionale Asilo (Pna), poi Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (Sprar): ha mantenuto però gli obiettivi e i principi ispiratori elaborati alla fine degli Anni Novanta.

2. Il sistema dell'accoglienza in Italia

2.1. Lo Sprar oggi

Dunque, il sistema pubblico di accoglienza si chiama oggi Sprar, sigla che – come abbiamo visto – sta per Sistema di Protezione dei Richiedenti Asilo e dei Rifugiati.

Il sistema è gestito dagli enti locali: ciascun Comune può chiedere di aderire allo Sprar, presentando domanda al Ministero dell'Interno, e mettendo a disposizione una o più strutture per ospitare i richiedenti asilo. Se la domanda viene accolta, il Ministero

stanzia le risorse necessarie, e la struttura designata diventa operativa.

Anche se l'ente responsabile è il Comune, di norma la gestione materiale di un centro viene affidata a una cooperativa sociale, a un'associazione o a un ente privato: questo 'gestore' si incarica di accogliere i richiedenti asilo, di amministrare il centro e di fornire gli operatori addetti.

Gli stranieri accolti nei centri Sprar non sono scelti né dai Comuni né dagli enti gestori, ma sono inviati direttamente dal Servizio Centrale, la struttura nazionale di coordinamento dell'intero sistema. Il Servizio Centrale è stato creato dal Ministero dell'Interno, ma fa capo all'Anci, cioè all'associazione nazionale dei Comuni italiani: questo in coerenza con i principi ispiratori dello Sprar, che come abbiamo visto prevedono a tutti i livelli la centralità degli enti locali nella programmazione dell'accoglienza.

Il Servizio Centrale svolge funzioni di coordinamento e di controllo: è questo organismo ad elaborare i cosiddetti standard dell'accoglienza, cioè le linee-guida cui devono uniformarsi tutti i Comuni e tutti gli enti gestori che aderiscono allo Sprar; ed è sempre questo organismo che si incarica di vigilare sulla corretta attuazione delle linee-guida. Oggi, gli standard Sprar sono considerati tra i più avanzati d'Europa, per l'attenzione che pongono all'inserimento sociale e lavorativo degli ospiti.

2.2. L'accoglienza emergenziale, dalla Protezione Civile alle Prefetture

Nel 2011, quando il fenomeno degli sbarchi nel Sud Italia cominciò ad intensificarsi a seguito delle Primavere Arabe e degli sconvolgimenti geopolitici nell'area nordafricana, la rete dello Sprar disponeva di appena 3.000 posti in tutto il territorio nazionale. Questa scarsa capacità ricettiva impediva di far fronte alle decine di migliaia di nuovi arrivi: era dunque necessario predisporre con urgenza nuove strutture per ospitare i richiedenti asilo sbarcati a Lampedusa e sulle coste della Sicilia.

La soluzione più ovvia sarebbe stata quella di allargare la rete Sprar: tuttavia, per un insieme di motivi su cui qui non è il caso di soffermarsi – e che furono allora oggetto di vivaci polemiche – il Governo decise di prendere un'altra strada: costruì una rete di centri alternativa allo Sprar, chiamata Emergenza Nord Africa (Ena) e gestita dalla Protezione Civile per il tramite delle Regioni e delle Prefetture.

Cominciarono così a esistere due diverse reti di centri di accoglienza. Entrambi i sistemi erano pubblici, entrambi promossi dal Governo italiano, e – cosa paradossale – destinati ad ospitare le stesse categorie di persone (i richiedenti asilo). Non esisteva cioè un criterio in base al quale inviare le persone ai centri Sprar o a quelli Ena. La scelta era lasciata al caso: se erano disponibili i posti nella rete Sprar, il richiedente asilo finiva nello Sprar; se i posti erano esauriti, lo straniero era inviato ad una struttura Ena.

L'Emergenza Nord Africa era però considerata provvisoria: finita la situazione emergenziale, l'ospitalità dei richiedenti asilo sarebbe tornata ad essere monopolio dello Sprar. Questa promessa non è stata mantenuta, o per meglio dire è stata mantenuta solo a metà: nel Febbraio 2013 la rete Ena è stata ufficialmente chiusa, ma al suo posto hanno continuato a esistere centri emergenziali al di fuori dello Sprar. Questi centri sono gestiti non più dalla Protezione Civile, ma dal Ministero dell'Interno e dalle Pre-

fetture; non si chiamano più Ena ma sono conosciuti con l'acronimo di Cas, Centri di Accoglienza Straordinaria.

2.3. Sprar e Cas, le differenze...

Che differenza c'è dunque tra un Centro Sprar e un Centro di Accoglienza Straordinaria o Cas? Come abbiamo visto, tutte e due le strutture hanno la stessa finalità (l'accoglienza) e gli stessi destinatari (i richiedenti asilo). Cambia invece il sistema di *governance,* cioè il modo in cui i centri sono diretti e gestiti.

Lo Sprar, come abbiamo visto, ha come protagonisti i Comuni: sono i Comuni a candidarsi per entrare nel sistema; sono loro ad allestire i centri per ospitare i richiedenti asilo; sono ancora loro, attraverso la propria associazione di rappresentanza (l'Anci) e il Servizio Centrale, a dirigere e coordinare a livello nazionale le attività di accoglienza, nonché a vigilare sulla corretta attuazione degli standard; e sono sempre i Comuni, di nuovo attraverso il Servizio Centrale, a inviare i singoli richiedenti asilo nelle strutture destinate ad ospitarli, decidendo chi va in quali centri.

Nei Cas, invece, il cuore del sistema è rappresentato dal Ministero dell'Interno. In questo caso, i centri di accoglienza sono allestiti direttamente dalle Prefetture, e spesso i Sindaci e i Consigli Comunali sono tenuti del tutto all'oscuro dell'avvenuta apertura di un centro sul proprio territorio. Come accade con gli Sprar, anche i Cas sono di solito affidati a enti gestori esterni, cioè a cooperative o associazioni: in questo caso, però, è la Prefettura, e non il Comune, a selezionare il soggetto che dovrà gestire il singolo centro.

Infine, la differenza più rilevante sta nelle modalità di gestione. Come abbiamo visto, lo Sprar ha da tempo elaborato degli standard, cioè delle linee-guida che ogni centro deve seguire: questi standard sono però definiti dal Servizio Centrale, e valgono solo per i centri Sprar, non per i Cas.

La differenza di standard non è un fatto puramente amministrativo e gestionale, ma incide direttamente nella vita concreta dei richiedenti asilo. Se ne potrà capire l'importanza ricorrendo a un esempio semplice. Negli standard dello Sprar sono definiti chiaramente i ruoli e i compiti di tutti gli operatori coinvolti nel servizio: questi devono tra l'altro predisporre «interventi di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo» (Sprar 2015, 58). Devono cioè supportare il richiedente asilo nel suo percorso di autonomia, aiutandolo a orientarsi nel mondo del lavoro: ad esempio mediante l'iscrizione a tirocini e corsi di formazione, oppure organizzando colloqui con aziende e Centri per l'Impiego.

Nei Cas gli standard non sono definiti in modo altrettanto chiaro, e molto dipende dalle scelte delle singole realtà locali: una Prefettura può così affidare la gestione di un centro a un'associazione o a una cooperativa, senza prevedere interventi di sostegno all'inserimento lavorativo analoghi a quelli previsti dallo Sprar.

Può così accadere – ed effettivamente accade – che in una stessa città, a volte in uno stesso paese o addirittura in una stessa strada, esistano due strutture di accoglienza, una che fa capo allo Sprar e l'altra che dipende dal sistema emergenziale delle Prefetture. Nei due centri possono essere ospitati richiedenti che si trovano nelle stesse condizioni,

che magari vengono dallo stesso paese e hanno presentato la domanda di asilo nello stesso giorno: due persone, dunque, che avendo il medesimo status giuridico, hanno – dovrebbero avere – i medesimi diritti. Invece hanno opportunità differenti: l'uno, ospitato nello Sprar, beneficia di un'assistenza per orientarsi nel mondo del lavoro, l'altro deve 'arrangiarsi' da solo, o beneficia di un aiuto di qualità inferiore.

2.4. … e le divisioni (informali) di compiti

Il Governo italiano è perfettamente consapevole di questa anomala situazione, e sa che la disparità di trattamento dei richiedenti asilo deve essere superata. Così, nel Decreto Accoglienza approvato nel 2015[2], ha inserito alcune disposizioni che sembrano (sembravano) prefigurare il graduale superamento del sistema dei Cas. L'accoglienza nei centri emergenziali delle Prefetture, dice ad esempio l'articolo 11 comma 3, «è limitata al tempo strettamente necessario al trasferimento del richiedente nelle strutture (…) [Sprar]»: come a dire che l'accoglienza 'normale' deve essere quella dello Sprar, mentre tutte le altre forme devono essere temporanee, provvisorie, 'emergenziali' appunto.

Ma anche in questo caso, la promessa non è stata mantenuta. Anche se negli ultimi anni la capacità ricettiva dei centri Sprar è notevolmente aumentata, i Cas continuano a esistere, e anzi si moltiplicano. Negli ultimi tempi, però, hanno cambiato in parte la loro funzione: senza che vi fosse una legge chiara a prevederlo, in molte regioni italiane si è di fatto sancita una specie di divisione dei compiti tra Sprar e Cas.

Nel Decreto Accoglienza del 2015 c'è infatti una norma che ha fatto molto discutere: all'articolo 14 comma 4, si legge che «le misure di accoglienza sono assicurate per la durata del procedimento di esame della domanda [di asilo]». Ciò significa che, quando la procedura di asilo si è conclusa – quando, ad esempio, lo straniero ha ottenuto lo status di rifugiato, o la protezione sussidiaria, o quella umanitaria – l'accoglienza deve cessare: e lo straniero deve essere allontanato dal centro, anche se non ha i mezzi per mantenersi e per trovare da solo un alloggio.

Questa norma ha creato disorientamento negli operatori e nelle persone accolte: poi, il Ministero dell'Interno è intervenuto con una propria circolare[3], e ha chiarito che la disposizione vale solo per i Cas, non per gli Sprar. Dunque, nei centri di accoglienza emergenziali delle Prefetture si può rimanere solo fino alla conclusione della procedura di asilo: chi ha ottenuto una qualche forma di protezione non può più essere accolto. Diverso è il caso dello Sprar, che può continuare ad accogliere anche i rifugiati, o i

[2] Decreto legislativo n. 142 del 18 agosto 2015. *Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale.*

[3] Ministero dell'Interno, Circolare 30 ottobre 2015, n. 2255. *Decreto legislativo 18 agosto 2015, n. 142, di attuazione della Direttiva 2013/33/Ue del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2013, recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della Direttiva 2013/32/Ue del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 giugno 2013, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca della protezione internazionale*, in:
http://www.tcnotiziario.it/Articolo/Index?idArticolo=327811&tipo=&cat=ULTLAV&fonte=Teleconsul.it%20-%20Ultimissime%20Lavoro

beneficiari di protezione sussidiaria o umanitaria.

Il risultato di tutta questa vicenda è che molti enti gestori dei Cas hanno richiesto l'inserimento nello Sprar dei loro ospiti che ottenevano una protezione: così, gradualmente, molti centri Sprar si sono affollati di rifugiati 'riconosciuti', mentre i richiedenti asilo – quelli che ancora attendono l'esito della loro domanda – sono rimasti nei Cas. I due sistemi di accoglienza si stanno insomma dividendo i compiti: ai centri emergenziali l'accoglienza dei richiedenti, agli Sprar l'ospitalità per i rifugiati e i beneficiari di protezione. Una divisione dei compiti tendenziale e informale, perché non prevista esplicitamente dalla legge, ma operativa e concreta.

3. Come si entra, come e perché si esce dai centri

3.1. Chi ha diritto all'accoglienza

Secondo l'articolo 14 comma 1 del Decreto del 2015, l'accoglienza è riservata ai richiedenti asilo «privi di mezzi sufficienti a garantire una qualità di vita adeguata per il sostentamento proprio e dei propri familiari». In altre parole, solo chi versa in condizioni di povertà può accedere al sistema pubblico dei centri, siano essi Sprar o Cas.

Questa condizione di povertà viene misurata prendendo come base di calcolo il cosiddetto 'assegno sociale', una prestazione monetaria erogata dall'Inps in presenza di precisi requisiti anagrafici (bisogna avere almeno 65 anni), e reddituali (bisogna avere un reddito molto basso): si tratta in pratica di una piccola pensione erogata agli anziani più poveri. L'importo di questa prestazione varia di anno in anno, ma oscilla attorno ai 5.800 euro annuali (grosso modo 450 euro mensili per 13 mensilità).

Questa cifra viene utilizzata come base di calcolo per capire se lo straniero è effettivamente 'povero': chi lavora, e guadagna meno dell'importo dell'assegno sociale (cioè meno dei 5.800 euro circa annui), è considerato meritevole di accoglienza; chi invece ha un reddito superiore all'assegno sociale è ritenuto troppo 'ricco' per poter essere ospitato in una struttura pubblica[4].

Questo criterio non è così univoco come potrebbe sembrare, perché né il decreto né la successiva circolare del Ministero hanno mai chiarito in modo definitivo *per quanto tempo* bisogna guadagnare la fatidica cifra. Ad esempio, poniamo che un richiedente asilo abbia un impiego saltuario, e riesca a lavorare soltanto per un mese, guadagnando 800 euro: lo consideriamo 'ricco', perché ha uno stipendio superiore all'assegno sociale mensile (450 euro), oppure lo classifichiamo tra i 'poveri' perché ha un lavoro che dura soltanto un mese, e dunque non arriva alla cifra *annua* dell'assegno sociale? La circolare ministeriale parla di «importo annuo dell'assegno sociale», e sembrerebbe avallare la seconda ipotesi: ma le interpretazioni date dalle Prefetture non sono sempre conformi a queste – peraltro non chiarissime – indicazioni.

3.2. Come si entra nel sistema

Al momento della presentazione della domanda di asilo, lo straniero può comunicare

[4] Così dispone la circolare del Ministero dell'Interno del 30 ottobre 2015, citata prima.

alla Questura la sua condizione di indigenza, chiedendo di usufruire dell'accoglienza pubblica. In generale, per l'accesso al sistema Sprar occorre fare una segnalazione al Servizio Centrale. Le segnalazioni possono essere inviate dai Comuni (di solito dai servizi sociali), dagli enti gestori di altri centri di accoglienza, dalle Prefetture e dalle Questure, dalle strutture sanitarie e dagli Ospedali, nonché dalle associazioni: lo straniero dunque non presenta autonomamente la domanda di inserimento allo Sprar, ma deve essere segnalato da uno di questi enti accreditati.

Il Servizio Centrale decide se accogliere la segnalazione, tenendo conto della effettiva disponibilità di posti e di una serie di criteri che danno priorità soprattutto ai richiedenti considerati vulnerabili (ad esempio persone che hanno problemi di salute). Se la segnalazione viene accolta, il Servizio Centrale decide in quale centro di accoglienza inviare l'interessato.

Per i Cas, invece, tutto viene deciso dal Ministero dell'Interno. Qui però non si fanno segnalazioni: è la Polizia che, di solito al momento di uno sbarco, informa il Ministero, e provvede alla distribuzione delle persone nei vari centri dislocati sul territorio nazionale.

3.3. Revoche e cessazioni: come si esce dal sistema

Dai Centri si esce a seguito della *cessazione* o della *revoca* delle misure di accoglienza. Si tratta di due ipotesi diverse: la *cessazione* avviene quando è terminato il periodo in cui si ha diritto ad essere ospitati; la *revoca* avviene invece quando lo straniero perde i requisiti per rimanere nella struttura.

Come abbiamo visto, nei Cas si può essere accolti solo nel periodo in cui si attende la conclusione della procedura di asilo. Ciò significa che, quando il richiedente ha ottenuto una risposta – positiva o negativa – deve lasciare il centro (si parla appunto di *cessazione*). Le misure di accoglienza vengono prorogate se il richiedente a cui sia stato negato l'asilo presenta ricorso al Tribunale: in questo caso, lo straniero rimane nel centro fino all'esito definitivo del ricorso.

Negli Sprar le regole sono le stesse: tuttavia, come abbiamo visto, gli Sprar accolgono non solo i *richiedenti*, ma anche i *beneficiari* di protezione, cioè coloro che hanno avuto una risposta positiva alla domanda di asilo. Per questi ultimi, l'accoglienza dura normalmente sei mesi, al termine dei quali si può richiedere una proroga. Per i minori non accompagnati, l'accoglienza è garantita fino al compimento della maggiore età: negli Sprar, possono essere accolti anche dopo aver compiuto i 18 anni, per altri sei mesi.

La *revoca* delle misure di accoglienza, sia nei Cas che negli Sprar, è decisa dal Prefetto. Viene disposta quando lo straniero ha abbandonato il centro, quando non si è presentato all'audizione presso la Commissione (l'organo competente per la valutazione delle domande di asilo), quando dispone di risorse economiche sufficienti, o quando ha compiuto violazioni «gravi o ripetute» delle regole previste dalla struttura in cui è accolto[5].

[5] Così dispone il citato Decreto legislativo n. 142 del 18 agosto 2015, all'articolo 23.

È importante non confondere le misure di accoglienza con la procedura di asilo: si tratta di due percorsi nettamente distinti. Ciò significa che, in caso di revoca dell'accoglienza, lo straniero ha comunque diritto a veder esaminata la sua domanda di asilo, e anche a ottenere una protezione se ne ha i requisiti. Allo stesso modo, il rifugiato che fuoriesce dallo Sprar non cessa di essere un rifugiato, e ha comunque diritto a rinnovare il suo permesso di soggiorno.

4. La «filiera» dell'accoglienza

4.1. La distribuzione sul territorio: dalla Conferenza Unificata alla circolare dell'Ottobre 2016

Il 10 Luglio 2014, la Conferenza unificata Stato-Regioni-Enti Locali approvava un Piano Operativo per la distribuzione dei richiedenti asilo e dei profughi giunti sul territorio nazionale (Conferenza Unificata 2014). Secondo il Piano, tutti i nuovi arrivi dovevano essere smistati nelle varie Regioni, secondo quote definite in anticipo: così, per esempio, il Piemonte doveva accogliere il 7,18% dei profughi, la Valle d'Aosta lo 0,29%, la Lombardia il 14,15%, la Toscana il 6,56%, la Sicilia 9,19%, e così via. In ciascuna Regione, poi, i profughi sarebbero stati assegnati ai Comuni secondo quote definite a livello locale da tavoli di coordinamento congiunti tra la Prefettura del capoluogo e gli enti locali.

L'intento era quello di garantire una distribuzione territoriale che impedisse grandi concentrazioni di presenze. Benché molte amministrazioni comunali e regionali abbiano opposto resistenza ad accogliere i richiedenti asilo, alla fine il sistema ha funzionato: oggi, la distribuzione territoriale delle presenze è grosso modo quella ipotizzata nel Piano Operativo del 2014 e dalle sue successive modifiche.

Il Piano prevedeva poi il graduale superamento dei Cas: nelle intenzioni di chi ha approvato il documento, lo Sprar doveva diventare il «sistema unico di accoglienza delle persone richiedenti o titolari di protezione internazionale». Questa previsione, come abbiamo visto, è stata ampiamente disattesa.

Con una circolare dell'11 Ottobre 2016[6,] il Ministero dell'Interno confermava le previsioni del Piano Operativo, e per rafforzarle prevedeva una «clausola di salvaguardia»: nei Comuni aderenti alla rete Sprar, non si sarebbero più aperti dei Cas, e quelli già esistenti sarebbero stati gradualmente smantellati (o trasformati a loro volta in strutture Sprar). Infine, con la Legge di Stabilità 2016[7,] e successivamente con un decreto attuativo[8,] il

[6] Ministero dell'Interno, *Regole per l'avvio di un sistema di ripartizione graduale e sostenibile dei richiedenti asilo e dei rifugiati sul territorio nazionale attraverso lo Sprar*, Roma, 11 Ottobre 2016, http://www.sprar.it/wp-content/uploads/2017/02/ministrointerno11ottobre2016.pdf.

[7] Decreto legge 22 ottobre 2016 n. 193, *Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili*, articolo 12 comma 2.

[8] Ministero dell'Interno di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, Decreto 30 Dicembre 2016, *Modalità di ripartizione del Fondo iscritto nello stato di previsione del Ministero dell'Interno missione "Immigrazione, accoglienza e garanzia dei diritti", programma "Flussi migratori, interventi per lo sviluppo della coesione sociale, garanzia dei diritti, rapporti con le confessioni religiose" art. 12 comma 2 DL 193/2016*, in http://logospa.it/images/stories/Allegati-news/2015/decreto-integrazione-gennaio-2017.pdf.

Governo ha stanziato un fondo per incentivare i Comuni ad aderire allo Sprar: ogni ente locale che aderisca alla rete riceve una cifra di 500 euro per ogni straniero accolto.

4.2. Dallo sbarco all'ospitalità decentrata: la filiera dell'accoglienza

Il Piano Operativo ipotizzava una vera e propria 'filiera' dell'accoglienza, cioè un percorso ideale che il richiedente asilo avrebbe dovuto seguire, dal primo arrivo nei luoghi di sbarco fino alla destinazione definitiva.

Il primo passaggio è ovviamente quello dell'arrivo in Italia, in genere sulle coste meridionali. Qui, ai profughi viene fornito il necessario soccorso, che consiste di norma nell'assistenza medica per i casi più urgenti (ad esempio per le persone ferite o disidratate dal lungo viaggio in mare), in uno *screening* sanitario, un letto dove dormire e un pasto caldo. A questo scopo, vengono istituiti proprio nei luoghi di sbarco dei 'centri governativi di prima accoglienza', che svolgono anche funzioni di *hotspot,* cioè di identificazione (fotosegnalamento, rilevazione delle impronte digitali, raccolta dei dati anagrafici).

Successivamente, secondo lo schema predisposto dal Ministero, le persone sbarcate vengono inviate nei cosiddetti 'hub' regionali, strutture intermedie finalizzate al successivo smistamento sul territorio. Negli hub si procede al perfezionamento dell'identificazione, nonché alla formalizzazione della domanda di asilo. Infine, dall'hub i profughi vengono trasferiti nelle strutture di accoglienza territoriali, cioè di norma negli Sprar, e in casi di emergenza nei Cas.

Questo modello di filiera è stato realizzato solo in parte. Da un lato, come già si è visto, non si è verificato il graduale superamento dei Cas (che anzi si sono moltiplicati, e oggi ospitano migliaia di persone in più rispetto agli Sprar). Dall'altro lato, si sono riscontrate difficoltà nel reperire edifici dove attivare le strutture di smistamento regionale (gli hub). Infine, i previsti hotspot, che in teoria avrebbero dovuto svolgere funzioni di identificazione dei profughi appena sbarcati, sono divenuti – secondo le denunce di Amnesty International – luoghi dove vengono respinti i profughi classificati come 'migranti economici'.

Focus

F1. Tutti i richiedenti asilo sono ospitati nei centri di accoglienza?

Spesso si sente dire che i richiedenti asilo sarebbero «privilegiati» perché hanno accesso alle misure di accoglienza, mentre tanti italiani non riescono a avere una casa popolare o un alloggio di emergenza abitativa.

In realtà, sono moltissimi i richiedenti asilo e i rifugiati che rimangono fuori dal circuito dell'accoglienza: così come molti cittadini (italiani e stranieri) non riescono ad entrare nelle case popolari pur avendone diritto, perché gli alloggi disponibili sono inferiori ai bisogni, allo stesso modo vi sono molti richiedenti asilo che, pur avendo tutti i requisiti per essere accolti, non possono usufruire delle misure di ospitalità pubblica.

Secondo un rapporto di Medici Senza Frontiere, sarebbero almeno 10mila i richiedenti asilo e i rifugiati che, esclusi dai centri di accoglienza, abitano in campi improvvisati, in insediamenti informali o in vere e proprie baraccopoli, soprattutto nelle grandi città (Medici Senza Frontiere 2016).

Negli ultimi tempi alcune associazioni laiche, e gruppi religiosi di varie confessioni, hanno promosso forme di ospitalità per i richiedenti asilo esclusi dai circuiti ufficiali dello Sprar e dei Cas. Su queste esperienze di accoglienza non istituzionale non esiste una mappatura o un'indagine a livello nazionale, ed è difficile dire quante persone accolgano effettivamente. Secondo una inchiesta della Conferenza Episcopale Italiana, nel 2016 la sola rete delle parrocchie cattoliche aveva dato un posto letto ad almeno 5.000 persone (cfr. Sprar et alii 2016, 133). Molto attive sono anche le chiese evangeliche e protestanti: in Toscana, ad esempio, la Diaconia Valdese ha aperto, assieme ad altre associazioni, alcune strutture di accoglienza specificamente rivolte ai profughi allontanati dai Cas.

F2. Perché l'accoglienza attira le mafie?

«Tu hai un'idea di quanto guadagno io sugli immigrati? Il traffico di droga rende meno…». Così diceva Salvatore Buzzi, dirigente di una cooperativa romana al centro dell'inchiesta cosiddetta 'Mafia Capitale', in una telefonata intercettata dagli inquirenti.

Con i centri di accoglienza si possono fare soldi facili: soldi che finiscono spesso nelle tasche di affaristi, speculatori e criminalità organizzata, come è emerso nelle inchieste di numerose procure. Questa constatazione ha alimentato il disprezzo e la diffidenza verso i richiedenti asilo, che invece sono le prime vittime del sistema (così come, ad esempio, i pazienti degli ospedali sono le prime vittime dei meccanismi di malasanità).

Paradossalmente – ed è questo l'aspetto occultato dai media – proprio le proteste contro la presenza dei richiedenti asilo possono alimentare i circuiti di malaffare. Se nessuno vuole i profughi, se bisogna nasconderli per evitare reazioni negative dell'opinione pubblica, è necessario trovare qualcuno che provveda, con la necessaria discrezione, a collocarli da qualche parte. Entrano in scena allora gli affaristi, che hanno i mezzi per risolvere il problema: acquistano o prendono in affitto strutture urbane inadeguate o vecchi casolari abbandonati, lontani dagli occhi dei giornalisti; prendono in carico decine, a volte centinaia, di richiedenti asilo, li rinchiudono in luoghi isolati e intascano i soldi degli enti pubblici.

Il sistema è alimentato dalla scarsa trasparenza nell'uso delle risorse stanziate dal Ministero. Come è noto, per ogni profugo ospitato nei Cas si percepisce una somma fino a 35 euro al giorno. Se l'ente gestore fa il suo dovere, questa cifra viene spesa quasi interamente per fornire dei servizi: serve cioè a pagare l'affitto della struttura, ad acquistare cibo e vestiti

per le persone accolte, a retribuire operatori competenti e qualificati (che costano di più di un semplice custode o guardiano), a finanziare corsi di formazione professionale, e così via. Se però non si rispettano gli standard dell'accoglienza di qualità, le spese sono minori. Ad esempio, si può acquistare cibo puntando solo al risparmio, senza tener conto delle esigenze degli ospiti; al posto di diversi operatori qualificati, ci si può accontentare di un semplice guardiano, incaricato di visitare di tanto in tanto la struttura e di sorvegliare che tutto vada bene; per i vestiti si può andare alla Caritas, e prendere gli abiti usati destinati ai poveri (sottraendoli a chi ne ha bisogno). In questo modo i risparmi sono cospicui, e su quei 35 euro si può 'fare la cresta'. Così guadagna la criminalità organizzata: nascondendo e rinchiudendo i profughi, e intascando i soldi pubblici.
Per arginare questi meccanismi il cittadino deve pretendere un'accoglienza di qualità, fondata sugli standard dello Sprar, e un controllo sull'uso delle risorse pubbliche. Una buona accoglienza fa bene a tutti: ai profughi così come alla società e all'economia del nostro paese.

Capitolo 3.
Campi profughi, centri di raccolta e case-alloggio

1. Accoglienza diffusa o concentrata

1.1. L'accoglienza diffusa: "piccolo è bello"

In un manuale dedicato alla gestione delle crisi umanitarie, l'Alto Commissariato Onu per i Rifugiati scrive che, nell'organizzazione dell'accoglienza, è indispensabile «evitare congestionamenti dovuti ad un'eccessiva densità di presenze». L'agenzia delle Nazioni Unite aggiunge che «i campi profughi dovrebbero essere considerati un'opzione *di ultima istanza*», da attivare cioè quando non vi siano altre possibilità: in tutti gli altri casi, è preferibile ospitare le persone in alloggi normali, o in strutture ricettive di ridotte dimensioni (Unhcr 2007, 206).

Nelle linee-guida curate dal coordinamento europeo della Croce Rossa, si invitano i governi a sostenere – mediante opportuni sussidi – l'inserimento dei profughi in alloggi privati, presso famiglie o piccole comunità: devono essere invece evitati per quanto possibile i grandi centri, e ancor più i campi profughi (Perco 2001, 23 e ss.).

Il Manuale Operativo dello Sprar raccomanda di accogliere i profughi in piccole strutture, preferibilmente in centri con non più di quindici ospiti (Sprar 2015, 30). Indicazioni di analogo tenore provengono dalle *Linee Guida Nazionali per i progetti di accoglienza* dell'Arci – associazione che gestisce decine di strutture Sprar sul territorio nazionale (Arci 2017, 27) – e dalla *Carta per la Buona Accoglienza delle Persone Migranti,* siglata nel 2016 dal Ministero dell'Interno, dall'Anci e dall'Alleanza delle Cooperative Sociali Italiane (Ministero dell'Interno – Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, Anci – Associazione Nazionale Comuni di Italia, Alleanza delle Cooperative Sociali Italiane 2016, 3-4).

Potremmo continuare a lungo con gli esempi, ma il senso è chiaro: gli standard definiti dalle più importanti organizzazioni, pubbliche e private, nazionali e internazionali, prevedono di ospitare profughi e rifugiati in piccoli gruppi, anziché in campi o grandi strutture ricettive. Per quale ragione questo modello di ospitalità diffusa è preferibile e migliore rispetto all'accoglienza concentrata delle tendopoli, dei campi o dei mega-centri?

1.2. Diluire le presenze per renderle più accettabili?

Una prima risposta possibile è quella che ci viene presentata ogni giorno da uomini politici, giornalisti e commentatori televisivi: poiché i profughi sarebbero un *problema* – un problema economico, per i costi a carico del contribuente, ma anche un problema di sicurezza, di ordine pubblico, di convivenza con le popolazioni – è bene distribuirli, così da ridurre il loro impatto sul territorio. Come una medicina amara, che si assume più volentieri se diluita nel latte zuccherato o nel miele, anche i profughi si 'tollerano' meglio se 'diluiti', cioè dispersi, sparpagliati, mescolati...

Questo approccio ha, per così dire, un precedente illustre. Negli anni Sessanta e Settanta, in Francia, si elaborò la teoria della 'soglia di tolleranza', secondo la quale una presenza eccessiva di immigrati in una determinata zona avrebbe innescato inevitabilmente reazioni di rigetto, o addirittura di razzismo, nelle popolazioni autoctone. Sulla base di quest'ipotesi la Sonacotra – l'organismo pubblico incaricato di predisporre misure di accoglienza per i lavoratori immigrati, in particolare algerini – decise di imporre una 'quota massima': negli alloggi sociali di nuova costruzione, la percentuale di famiglie straniere non avrebbe dovuto superare la *soglia* del 15%, in modo da evitare la creazione di nuovi ghetti urbani.

Come hanno dimostrato studi accurati già al tempo della sua prima elaborazione, la teoria della soglia di tolleranza non ha alcun fondamento scientifico. L'immigrazione non è di per sé un problema: sono le politiche discriminatorie nei confronti dei nuovi arrivati a rendere problematica la convivenza con le popolazioni locali (Faso 2010, 122-123).

1.3. L'accoglienza concentrata: una vita amministrata da altri

Non è dunque la necessità di diluire le presenze dei richiedenti asilo a rendere preferibile un modello di ospitalità diffusa. Il problema sta piuttosto nel modo in cui si organizza l'accoglienza: un campo profughi o un centro di grandi dimensioni incoraggiano infatti (anche se non necessariamente impongono) la perdita di autonomia delle persone accolte, la loro dipendenza dagli operatori e dai gestori, e spesso anche il loro isolamento dal contesto sociale circostante.

In un campo o in una tendopoli dove sono collocate decine, a volte centinaia di richiedenti asilo, è difficile consentire agli ospiti la preparazione autonoma dei pasti. In questi casi, vengono di solito allestite grandi cucine da campo, e una o più mense comuni: i profughi mangiano a orari prefissati, con un menu deciso dall'ente gestore.

Il sovraffollamento pone problemi di controllo: in molti campi profughi, si entra e si esce con un badge, e all'ingresso ci si deve far identificare esibendo un documento. Le visite di persone esterne – familiari o amici – sono limitate e contingentate, mentre la privacy degli ospiti è compromessa dalla convivenza forzata e dalla mancanza di spazi propri. I ritmi della quotidianità sono definiti dallo staff che amministra il campo: ci si alza al mattino a orari prefissati, si va a dormire la sera quando si spengono le luci; si entra e si esce, o si ricevono visite, solo in alcuni momenti della giornata, anch'essi stabiliti e definiti dallo staff. I campi sono spesso lontani dalle città e dalle aree abitate, e i profughi sono separati dal contesto sociale circostante.

La vita in un campo, in altre parole, è una vita isolata dalla società e amministrata da altri. I grandi centri di accoglienza sono da questo punto di vista migliori, ma il discorso generale non cambia: i richiedenti asilo concentrati in grandi strutture sono tendenzialmente, in misura maggiore o minore a seconda dei contesti, espropriati della sovranità sulla loro vita.

1.4. L'istituzionalizzazione dei richiedenti asilo

Campi profughi e grandi centri finiscono insomma per somigliare – nelle loro modalità di gestione – a caserme, riformatori, istituti correzionali. Un grande sociologo americano, Erving Goffman, parlava di «istituzioni totali», definite come «i luoghi di residenza e di lavoro di gruppi di persone che – tagliate fuori dalla società per un considerevole periodo di tempo – si trovano a dividere una situazione comune, trascorrendo parte della loro vita in un regime chiuso e formalmente amministrato» (Goffman 1968, 29).

In questa definizione generale rientrano anche le carceri, gli istituti di pena e i manicomi, che evidentemente sono cosa ben diversa dai campi profughi e dai centri di accoglienza. Adattando al nostro caso la definizione di Goffman, parleremo qui di «istituzioni», omettendo l'aggettivo «totali» che può far pensare a una situazione di completo isolamento dal contesto circostante. Nelle grandi strutture per richiedenti asilo l'isolamento è invece solo parziale: a differenza di quanto accade in un carcere, gli ospiti possono uscire, e non sono privati del tutto della loro libertà personale.

Anche in questa forma attenuata, però, l'istituzionalizzazione genera sofferenze psicologiche sia negli ospiti che negli operatori: molti episodi di disadattamento e di violenza che si verificano nei centri, erroneamente attribuiti alla 'cultura' dei richiedenti asilo, alla nazionalità o a qualche loro caratteristica intrinseca, sono un semplice effetto perverso dell'istituzione e delle sue dinamiche. Ci soffermeremo più avanti su questo punto. Per il momento, basterà dire che la vita isolata e amministrata da altri è esattamente il contrario del principio ispiratore di ogni buona accoglienza: ospitare i richiedenti asilo significa prima di tutto incoraggiare la loro autonomia e il loro inserimento nella vita sociale. Accoglierli significa metterli in condizione di poter presto camminare sulle loro gambe, trovando un lavoro, un reddito e un alloggio proprio: l'ospitalità pubblica, o comunque assistita, deve essere per definizione temporanea, e deve essere strutturata per promuovere l' 'empowerment', cioè l'autonomia degli ospiti.

2. Deistituzionalizzare

2.1. Un'accoglienza quasi come a casa

Come abbiamo visto, la letteratura scientifica e le linee-guida delle agenzie specializzate sono pressoché unanimi su questo punto: una buona accoglienza è un'accoglienza non istituzionalizzata, o istituzionalizzata il meno possibile. I richiedenti asilo non devono essere isolati dal contesto sociale, non devono essere concentrati in spazi marginali e distanti dalle aree urbane, non devono perdere la propria autonomia e la sovranità sulla propria vita.

Le strutture di accoglienza non devono somigliare a caserme, a riformatori vittoriani o a istituti correzionali: devono, al contrario, essere più vicine a forme di convivenza informale e ordinaria, ad esempio ad alloggi per famiglie o a ad appartamenti per studenti. I richiedenti asilo devono sentirsi quasi come a casa propria: devono avere i propri spazi di riservatezza e di intimità, custodire i propri effetti personali, regolare in autonomia il tempo libero; devono poter ricevere ed effettuare visite, frequentare

amici e parenti al di fuori del centro, e anche al di fuori del controllo degli operatori. Le modalità di gestione della casa non devono essere imposte dallo staff, ma discusse e condivise con gli ospiti.

Non si tratta di assenza di regole né di 'buonismo' – per usare una stupida espressione entrata nel linguaggio comune – ma di *efficacia:* solo in questo modo si costruisce e si consolida quell'autonomia che rappresenta la finalità ultima dell'accoglienza.

2.2. Deistituzionalizzare grandi centri e campi profughi...

Tuttavia, garantire un'ospitalità adeguata ai profughi non è sempre possibile. Ci sono anzitutto i casi estremi, che per fortuna non riguardano l'Italia: quelli in cui migliaia di persone sono costrette ad allontanarsi in fretta e in furia dalle proprie abitazioni per sfuggire a bombardamenti, rastrellamenti e violenze. Quando accadono simili catastrofi – purtroppo molto comuni in alcune aree del mondo – le organizzazioni umanitarie devono allestire in tempi rapidissimi un ricovero sicuro per migliaia di persone. In casi del genere, non ci sono né i tempi né le risorse per organizzare un'accoglienza diffusa: l'unica soluzione è la tendopoli, il campo profughi.

Eppure, anche in queste situazioni estreme, le agenzie internazionali raccomandano di salvaguardare nei limiti del possibile la dignità, l'autonomia e la libertà personale dei profughi. Il *Manuale delle Emergenze* dell'Alto Commissariato per i Rifugiati, ad esempio, prescrive di valutare se, anche in questi casi, vi siano concrete alternative ai campi, e invita comunque a «preparare sin dall'inizio un piano di superamento del campo» (Unhcr 2015, 897). Nell'organizzazione della tendopoli, l'Unhcr chiede di garantire il diritto alla riservatezza degli ospiti, evitando per quanto possibile il sovraffollamento e la promiscuità forzata. Le regole di gestione della tendopoli non devono essere imposte dall'alto, ma condivise con i suoi abitanti, in un'ottica di partecipazione e di coinvolgimento. I residenti devono essere liberi di entrare e di uscire, e di condurre autonomamente la propria vita (ivi, 893 e ss.). Si tratta, come si vede, di indicazioni che mirano in una certa misura a *deistituzionalizzare* l'accoglienza, anche in una situazione estrema.

Vi sono poi casi meno drammatici, in cui comunque il modello dell'ospitalità poco istituzionale non è del tutto praticabile. Accade spesso, ad esempio, che si allestiscano centri di grandi dimensioni, o strutture isolate dai contesti urbani. L'operatore si trova così a lavorare in un contesto che ostacola l'inserimento sociale dei richiedenti asilo.

Anche in questi casi, gli standard delle organizzazioni internazionali raccomandano di salvaguardare la libertà e l'autonomia dei profughi. La Croce Rossa europea fornisce indicazioni molto dettagliate in proposito: gli ospiti devono poter disporre delle chiavi per chiudere le proprie camere, e lo staff non deve ispezionare a sorpresa le stanze, se non per gravi motivi; i residenti devono poter preparare in autonomia i pasti, disponendo di una cucina e delle necessarie attrezzature; devono poter entrare e uscire, e ricevere visite esterne, senza dover chiedere autorizzazioni o permessi. La libertà di movimento, precisa la Croce Rossa, è fondamentale anche per trovare un impiego retribuito, e per mantenere i contatti con i propri familiari (Perco 2001, 11 e ss.). Si tratta, come si vede, di indicazioni di dettaglio che delineano un quadro molto

chiaro: i richiedenti asilo devono sentirsi a casa propria, e condurre una vita normale, il meno possibile amministrata.

Se queste indicazioni sono valide per i campi profughi, le tendopoli e i grandi centri di raccolta, lo sono a maggior ragione per le strutture piccole e radicate nei territori. Anzi, come già abbiamo visto, è proprio l'accoglienza diffusa a rappresentare il modello ottimale, raccomandato da tutte le organizzazioni internazionali. Vediamo allora come questo modello di ospitalità è stato definito dallo Sprar.

3. Gli standard dell'accoglienza: il modello Sprar

3.1. Centri piccoli e inseriti nei contesti urbani

Il *Manuale operativo* dello Sprar distingue quattro tipologie di centri di accoglienza: gli appartamenti, dove convivono non più di dieci richiedenti asilo, i centri collettivi di piccole dimensioni (circa 15 persone), quelli di medie dimensioni (fino a 30), e quelli più grandi, con oltre 30 ospiti.

Tra queste varie tipologie, lo Sprar raccomanda di privilegiare nei limiti del possibile le forme di accoglienza diffuse. «Gli appartamenti, e in seconda istanza i centri collettivi di piccole dimensioni, risultano essere la tipologia di strutture più funzionale alla realizzazione degli obiettivi propri dello Sprar», si legge nel *Manuale*. «Essi si caratterizzano, infatti, per una graduale auto-organizzazione dei beneficiari e per un conseguente intervento esterno degli operatori, i quali affidano in gran parte la gestione quotidiana della casa agli stessi beneficiari. La scelta di questa tipologia di struttura permette di bilanciare l'esigenza di garantire misure di assistenza e di protezione della singola persona con quella di favorirne contestualmente il percorso verso la (ri)conquista della propria autonomia» (Sprar 2015, 30).

Nella nuova versione del *Manuale Operativo,* pubblicata nel Settembre 2015, lo Sprar incoraggia forme di accoglienza diverse da quelle dei classici centri collettivi, grandi o piccoli che siano: si parla in particolare di «accoglienza in famiglia», nella quale un richiedente asilo viene ospitato in una casa 'normale', e va a vivere assieme a un nucleo familiare disponibile ad accoglierlo, usufruendo naturalmente di servizi specificamente dedicati alla sua condizione (ivi 31-32). Come si vede, lo Sprar raccomanda caldamente ogni forma di de-istituzionalizzazione dei richiedenti asilo.

Non basta. Il *Manuale* si sofferma anche sulla collocazione dei centri: «Per non ostacolare la partecipazione alla vita sociale e l'accesso ai servizi del territorio da parte dei beneficiari», precisano gli estensori del testo, «è importante che la struttura di accoglienza sia collocata in luoghi abitati, facilmente raggiungibile da servizi di trasporto pubblico. Qualora le fermate dei servizi pubblici fossero a una distanza superiore al chilometro, è necessario che l'ente locale predisponga un servizio di navetta, organizzato in modo tale da essere funzionale alle esigenze dei beneficiari e del progetto territoriale stesso. Nel caso in cui, invece, il servizio di trasporto pubblico sia per frequenza e orari non funzionale a dette esigenze, l'ente locale deve necessariamente prevedere altre forme di trasporto integrative» (ivi 33).

3.2. I requisiti minimi di un centro

Il *Manuale Operativo* si sofferma dettagliatamente sui requisiti minimi dei centri di accoglienza (ivi 33 e ss.).

Ogni struttura deve essere dotata di servizi igienici adeguati e in numero sufficiente per le persone accolte (almeno un bagno ogni sei persone, e una proporzione superiore in caso di presenze miste uomini-donne).

Anche le camere da letto – che devono sempre avere finestre aperte all'esterno – devono essere in numero proporzionale agli ospiti: non più di quattro persone per stanza in centri collettivi, due o tre persone negli appartamenti. All'interno di ciascuna camera, gli ospiti devono avere spazi adeguati, e ogni beneficiario deve disporre di un letto, di un armadio, di un comodino e di una sedia. L'utilizzo dei letti a castello, molto diffuso nei centri di accoglienza, va considerato secondo il *Manuale* «come soluzione estrema e solo (…) al fine di ottimizzare lo spazio per rendere ancora più confortevole l'ambiente». Per i nuclei familiari, infine, lo Sprar prevede «stanze separate per i figli di età superiore ai quattro anni, fatte salve esigenze specifiche».

Oltre alle camere, la struttura deve essere dotata di un'area comune (un soggiorno o una sala) nonché di «adeguati spazi che possano garantire la tutela della privacy e la possibilità di avere condizioni in cui la persona possa restare da sola». Infine, deve essere presente una cucina, o comunque un'area per la consumazione dei pasti. Naturalmente, il centro deve essere dotato di riscaldamento funzionante, di acqua corrente e di tutti i servizi propri di un alloggio dignitoso.

4. Gli standard di accoglienza nei Cas

4.1. I Cas hanno definito i propri standard?

Finora abbiamo parlato degli standard dello Sprar, e abbiamo solo accennato a quelli dei Cas: dobbiamo ora riprendere la distinzione tra le due reti dell'accoglienza, e soffermarci meglio sul sistema gestito dalle Prefetture.

Come abbiamo visto, la rete dei Cas non ha definito dei veri e propri standard diversi da quelli dello Sprar. Quelli prefettizi sono sempre stati concepiti come centri provvisori, destinati a fronteggiare una situazione emergenziale: dovevano dunque, almeno nelle intenzioni, venir gradualmente superati o riassorbiti nel sistema ordinario dell'accoglienza pubblica. Era perciò ragionevole pensare che i Cas dovessero adottare le linee-guida e le metodologie proprie dello Sprar.

E difatti, alla fine del 2014 una circolare del Ministero dell'Interno chiedeva alle Prefetture di procedere all'apertura di nuovi centri, ma raccomandava di «fare riferimento ai servizi e alle linee guida dello Sprar»[1]. In questo modo, sia pure con una indicazione un po' generica, il Viminale sollecitava l'adozione degli standard Sprar in tutte le strutture di accoglienza diffuse sul territorio nazionale.

[1] Ministero dell'Interno, Circolare n.14906 del 17 dicembre 2014, *Afflusso di cittadini stranieri a seguito di ulteriori sbarchi sulle coste italiane*. In rete alla pagina: http://www.asgi.it/wp-content/uploads/2015/01/2014_Ministero_Interno_17_dic_asilo_nota-del-29-12-2014_pref_BS.pdf?380800749

4.2. I bandi e l'affidamento del servizio

Nel marzo 2017, è ancora il Ministero dell'Interno che, con un proprio decreto[2], definisce uno schema di capitolato di gara per i Cas: in altre parole, detta i criteri con cui le Prefetture dovranno scrivere i bandi per l'affidamento dei centri alle cooperative o alle associazioni. Per la verità, lo schema di capitolato non si riferisce solo ai Cas, ma anche – anzi, soprattutto – ai centri di soccorso e di primissima accoglienza situati presso le frontiere, in prossimità dei luoghi di sbarco.

Si tratta di strutture che svolgono funzioni completamente diverse: un conto è offrire un posto letto e un primo supporto ai migranti appena arrivati dal mare, un altro conto è ospitare per alcuni mesi – a volte anche per degli anni – dei richiedenti asilo in una città, in un paese, in un'area urbana o rurale. Nel primo caso si offre soprattutto un soccorso e un riparo a persone in gravi difficoltà, uscite da un viaggio pericoloso e massacrante; nel secondo caso si costruisce un percorso duraturo di inserimento sociale sul territorio.

Nello schema di capitolato si trovano indicazioni che si discostano molto dalle lineeguida dello Sprar, e che sono evidentemente pensate per i centri di prima accoglienza alla frontiera.

Per fare un esempio, all'articolo 8 si legge che gli operatori devono essere presenti h24, giorno e notte. Ora, una previsione del genere ha significati diversi a seconda della situazione a cui si applica. In una struttura pensata per necessità immediate di soccorso, la presenza notturna del personale può rappresentare una garanzia di pronto intervento in caso di bisogno, e può dunque essere vissuta dagli ospiti come una forma di protezione e di tutela. In un normale appartamento destinato alla vita quotidiana, invece, l'operatore notturno è di fatto un guardiano, e la sua presenza assume inevitabilmente compiti di sorveglianza: viene così compromesso l'approccio Sprar, in cui è decisiva la gestione autonoma del centro da parte degli ospiti.

Nello schema di capitolato si parla anche (art. 2) di visitatori esterni che possono entrare solo se autorizzati e registrati, e di tesserini/badge per la rilevazione delle entrate e delle uscite degli ospiti: si tratta – come abbiamo visto – di modalità di gestione proprie di campi profughi o di grandi strutture ricettive, che mal si adattano al modello dell'accoglienza diffusa e decentrata.

Se queste indicazioni venissero inserite nei bandi delle Prefetture, senza alcun adattamento alle situazioni e senza tener conto delle specificità dell'accoglienza locale e decentrata, i Cas diverrebbero strutture radicalmente diverse dagli Sprar.

[2] Ministero dell'Interno, Decreto 7 Marzo 2017, *approvazione dello schema di capitolato di gara di appalto per la fornitura di dei beni e dei servizi da assicurare per la gestione ed il funzionamento dei centri di accoglienza*, in http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=notizie&numero =3636.

Focus

F1. I requisiti dell'accoglienza: gli standard Sprar in sintesi

Condizioni materiali di accoglienza

Le strutture di accoglienza possono essere: appartamenti; centri collettivi di piccole dimensioni (circa 15 persone); centri collettivi di medie dimensioni (fino a 30 persone); centri di grandi dimensioni (oltre le 30 persone). È preferibile utilizzare appartamenti o centri di piccole dimensioni. I richiedenti possono essere ospitati anche presso famiglie o presso strutture esterne allo Sprar.

Requisiti delle strutture

Tutte le strutture devono avere i requisiti di legge in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza. In ciascuna stanza possono soggiornare massimo 4 persone nei centri collettivi, 2 o 3 negli appartamenti. Ogni beneficiario deve disporre di un letto, un armadio, un comodino e una sedia/appendiabiti. Per i nuclei familiari vanno previste stanze separate per i figli di età superiore ai quattro anni. In ogni struttura ci devono essere servizi igienici (almeno uno ogni sei persone), uno spazio comune per la lettura, la conversazione e per le attività ricreative; devono esservi anche spazi che possano garantire la privacy e la possibilità per la persona di restare da sola, nonché un'area per la consumazione dei pasti.

Vitto

Nel curare l'alimentazione si dovrebbe sempre cercare di soddisfare la richiesta di particolari tipi di cibo, in modo da rispettare le abitudini alimentari delle persone accolte e le eventuali esigenze connesse al loro stato di salute. È raccomandata la completa autonomia degli ospiti nella preparazione dei pasti.

Biancheria e vestiario

La biancheria di base (lenzuola, asciugamani, coperte, canovacci, tovaglie) deve essere in quantità sufficiente per il numero dei beneficiari e per le esigenze di cambio. Ogni beneficiario deve disporre di materasso, cuscino, doppio cambio di lenzuola (non monouso né in 'tessuto non tessuto'), doppio cambio di federe, doppio cambio di asciugamani e due coperte. Per il vestiario ogni persona accolta deve disporre di almeno sette cambi per l'abbigliamento intimo e due o tre cambi per il resto dell'abbigliamento: magliette, maglioni, scarpe e ciabatte, pantaloni, gonne, giacche. L'abbigliamento deve essere commisurato alla stagione, per cui è necessario prevederne un ricambio stagionale.

F2. Che cos'è il "pocket money"

Il *pocket money* (espressione inglese che significa letteralmente "denaro da tasca") consiste in una modesta somma erogata all'ospite, di solito 2,50 euro al giorno, destinata alle piccole spese personali: un caffè al bar, un pacchetto di sigarette, etc.

Il *pocket money* non deve essere utilizzato per acquistare i beni e i servizi garantiti dal progetto di accoglienza: cibo, vestiti, ricariche e schede telefoniche, ma anche biglietti per il trasporto pubblico devono essere sempre acquistati dall'ente gestore e forniti gratuitamente all'ospite. Allo stesso modo, è l'ente gestore che deve coprire le spese amministrative (marche da bollo, tasse per il permesso di soggiorno etc.).

Il *pocket money* serve per acquisire familiarità con la valuta, e per avviare un primo percorso di autonomia: benché modesta, la cifra consente infatti di gestire in proprio una prima somma di denaro. Il richiedente asilo può decidere di risparmiare e di accumulare i *pocket money*, o di mandarli alla famiglia rimasta al paese di origine, o ancora di metterli in una

cassa comune assieme ad amici o connazionali. È fondamentale che l'operatore non si metta a sindacare su come gli ospiti spendono la cifra loro destinata: l'uso del *pocket money* è strettamente riservato, e deve essere vissuto come uno spazio di autonomia.
In molti casi, le amministrazioni pubbliche non danno indicazioni precise su quando, e con quale frequenza, si debba fornire il *pocket money*: la quota di 2,50 euro giornaliere può essere erogata per *tranches* settimanali o mensili, a seconda delle esigenze dell'ente gestore. È dunque possibile, ed è anzi raccomandabile, stabilire la frequenza dell'erogazione assieme agli ospiti, tenendo conto delle loro necessità e delle loro richieste.

Capitolo 4.
Accoglienza, non sorveglianza

1. Le istituzioni condizionano i comportamenti

1.1. Una strana operazione di polizia

Era una tranquilla domenica dell'estate 1971, quando alcune macchine della polizia attraversarono a sirene spiegate le strade di Palo Alto, piccola cittadina californiana non lontana da San Francisco. Gli agenti entrarono nella zona degli universitari e fecero irruzione in alcune case abitate da studenti. I ragazzi vennero prelevati nel sonno e portati senza troppi complimenti al più vicino commissariato: qui, come è d'uso negli Stati Uniti, vennero letti i loro diritti, e vennero prese le impronte digitali. Dopo alcune ore trascorse nelle celle della polizia, gli studenti furono trasferiti in carcere.

Potrebbe sembrare una vicenda come tante, eppure questa ha una sua particolarità: i ragazzi arrestati non avevano commesso alcun reato. Per dirla tutta, anche il carcere non era un vero carcere, e i secondini non erano veri e propri secondini. Si trattava di un esperimento, promosso da un'équipe di ricercatori che faceva capo a Philip George Zimbardo, docente di psicologia presso la Stanford University, che ha sede a meno di due chilometri da Palo Alto (Zamperini 2004, 22-47).

Qualche settimana prima della retata, i finti criminali e le finte guardie carcerarie avevano risposto a un annuncio pubblicato sulla stampa locale. Per la verità, a rispondere erano stati ben 75 studenti universitari, ma l'équipe di ricercatori ne selezionò solo 24, con dei criteri molto precisi: le cavie dell'esperimento dovevano essere persone ordinarie, senza precedenti penali, psicologicamente equilibrate e non inclini alla violenza. I candidati vennero sottoposti a test di personalità e a interviste molto accurate: poi, una volta effettuata la selezione, i ragazzi vennero divisi in due gruppi, uno di criminali, l'altro di secondini. Il finto carcere venne ricavato in un seminterrato del dipartimento di psicologia dell'Università, poi passato alla storia come la 'prigione di Stanford'.

1.2. La prigione di Stanford

Una volta trasferiti nel carcere, i finti condannati furono sottoposti alle procedure di degradazione tipiche di un'istituzione totale. Vennero anzitutto spogliati, perquisiti e lavati dal personale penitenziario, e subirono così una prima violazione della propria intimità.

Successivamente, dovettero indossare un largo camice, che riportava stampato un numero identificativo: da quel momento, non sarebbero più stati chiamati col nome proprio, ma con il numero loro assegnato. Dovevano anzi utilizzare loro stessi quel numero, anche nelle conversazioni informali con i compagni di cella. Può sembrare un dettaglio secondario, questo, ma è invece decisivo: il nostro nome, che sentiamo pronunciare sin dalla nascita dai nostri genitori, è ciò che ci identifica, che ci restituisce

il senso della nostra intimità e personalità. La sua sostituzione con un codice anonimo – una prassi comune nelle istituzioni, e anche in alcuni centri di accoglienza – è un atto violento di degradazione simbolica e di espropriazione del nostro io. Anche l'uso di nomignoli, la storpiatura o la sostituzione di nomi 'difficili da pronunciare' produce effetti simili: «in qualunque modo si venga poi chiamati, la perdita del proprio nome può significare una notevole riduzione del sé» (Goffman 1968, 48).

Entrati nelle celle, i reclusi si trovarono a condurre la vita tipica di un carcere: dovevano alzarsi e andare a dormire a orari definiti; erano tenuti a rispettare il regolamento, che consisteva in sostanza in una lunga lista di divieti e di connesse punizioni; dovevano mangiare in sala mensa, negli orari stabiliti dallo staff, e ovviamente non potevano cucinare i loro pasti. La giornata era scandita dai tempi rigidi dell'istituzione: un'esigenza di razionalizzazione che conduce all'irreggimentazione. Nel giro di poco tempo – meno di una settimana – quella vita penitenziaria, pur simulata, cambiò il comportamento tanto dei reclusi, quanto delle loro guardie.

I prigionieri, esasperati per le umiliazioni subite, inscenarono una vera e propria ribellione, repressa con violenza dal personale di custodia.

Per evitare ulteriori rivolte, e per spezzare i legami di solidarietà tra i carcerati, i secondini allestirono un sofisticato sistema di premi e punizioni: ai detenuti 'buoni' vennero assegnate le 'celle dei privilegi', in cui si godeva di un vestiario più comodo e di pasti più abbondanti; i 'cattivi' finirono invece in isolamento, con una sorveglianza intensificata e con l'uso massiccio di punizioni corporali. La divisione tra buoni e cattivi venne decisa con criteri arbitrari: così, i fortunati inquilini delle 'celle dei privilegi' finirono per suscitare invidie tra gli altri detenuti; si scatenarono conflitti e sospetti reciproci, che lacerarono ogni solidarietà interna al gruppo dei reclusi.

La vita nel finto carcere divenne un vero e proprio inferno: alcuni condannati manifestarono disturbi psichiatrici, altri sfogarono il loro malessere con la violenza, altri ancora si ammalarono di febbri ed eruzioni cutanee. Nel frattempo il personale di sorveglianza si lasciò andare a un'escalation di violenze e atti di sadismo, che costrinsero l'équipe dei ricercatori a sospendere l'esperimento.

1.3. Le istituzioni condizionano i comportamenti

La vicenda della prigione di Stanford ha molto da insegnare anche a chi lavora nell'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati.

La prima lezione che se ne può trarre riguarda la capacità dei contesti in cui viviamo di condizionare i nostri comportamenti. I detenuti del finto carcere, lo abbiamo visto, non erano persone violente: al contrario, nella loro vita civile erano individui equilibrati, psicologicamente sani, caratterialmente miti; e proprio per questo erano stati scelti come cavie. La violenza che si scatenò nei seminterrati del dipartimento di psicologia non nasceva dunque dalla personalità dei giovani coinvolti nell'esperimento: era il contesto relazionale in cui i ragazzi si trovarono a vivere – la prigione simulata, le vessazioni, la privazione della libertà personale, la vita amministrata e disciplinata dalle guardie – a condizionare la loro condotta e le loro azioni.

Molti operatori dell'accoglienza attribuiscono i comportamenti degli ospiti alla 'cultura', di solito pensata in modo semplicistico come cultura nazionale. Abbiamo sentito spesso frasi del tipo «si sa che i nigeriani sono indisciplinati e ingovernabili», o «lo sanno tutti che i ragazzi del Bangladesh sono miti e collaborativi». Si tratta di stereotipi infondati: non solo perché si basano su generalizzazioni quanto mai arbitrarie e banalizzanti (i nigeriani non sono tutti uguali, come non lo sono gli italiani, gli svizzeri, i tedeschi etc...), ma anche perché omettono il contesto in cui le persone vivono e agiscono.

Come nella finta prigione di Stanford, anche nei nostri centri di accoglienza sono i contesti a condizionare l'atteggiamento degli individui. Dal momento in cui entra in una relazione duratura con gli operatori e con gli altri ospiti, un 'nigeriano' cessa di essere 'nigeriano': diventa una persona che agisce, pensa, sceglie in relazione con l'ambiente in cui vive. Se assume modalità comportamentali aggressive o violente, non è per la sua 'cultura', per la sua 'etnia' né per il suo carattere: dobbiamo cercare l'origine del suo comportamento nel contesto relazionale, nei rapporti con gli altri richiedenti asilo, nelle dinamiche che si instaurano con lo staff. Se si mostra riservato e imbarazzato, non sarà per predisposizione caratteriale, ma perché l'imbarazzo esprime, in chi è dotato di una buona competenza sociale, la reazione più adatta rispetto a certi contesti.

Il secondo insegnamento che si può trarre dal finto carcere di Zimbardo e collaboratori riguarda invece, più specificamente, il ruolo delle istituzioni totali. Prigioni e manicomi sono comunità chiuse, in cui i rapporti asimmetrici di potere (detenuti e secondini, pazienti e sorveglianti, ospiti e staff) incoraggiano stereotipi limitati e ostili tra lo staff e gli 'accolti', mortificazioni e profanazioni delle identità, forme di violenza e di prevaricazione (Goffman, 1968, 37-39). Naturalmente i centri per richiedenti asilo non sono né carceri né manicomi, come non lo sono scuole, ospedali e caserme: ma se gli ospiti vi si trovano anche parzialmente internati e sorvegliati, anziché accolti e ospitati, il rischio è che si riproducano, sia pure in forma attenuata, le dinamiche tipiche di un'istituzione totale.

1.4. L'operatore facilita, non sorveglia

È anche – e forse soprattutto – per questi motivi che l'accoglienza deve essere per quanto possibile deistituzionalizzata. Come si è già accennato nel capitolo precedente, i richiedenti asilo ospitati nei centri devono sentirsi quasi come a casa propria: devono cioè gestire in piena autonomia la struttura in cui vivono.

Vanno dunque evitati regolamenti troppo rigidi, controlli all'ingresso e all'uscita, ispezioni nelle camere, orari rigorosi che disciplinano l'intera giornata. I pasti devono essere cucinati dagli ospiti, che devono poter fare autonomamente la spesa e decidere da soli quando e cosa mangiare. Le visite esterne (di amici, parenti e conoscenti) devono essere sempre consentite, naturalmente nel rispetto delle elementari regole di convivenza di una comunità.

Ma è soprattutto il ruolo dello staff che deve essere ripensato: chi lavora nel centro non è un sorvegliante ma un facilitatore; è chiamato ad agevolare i percorsi di inserimento sociale, non a tenere sotto controllo la struttura e i suoi ospiti. La presenza

h24 del personale del centro, raccomandata da tante Prefetture, è invece fortemente sconsigliata nel modello Sprar: l'operatore svolge delle attività (corsi di italiano, formazione professionale, disbrigo pratiche amministrative, orientamento ai servizi ecc.); terminate queste attività torna a casa propria, e lascia gli ospiti da soli nella struttura.

2. I vincoli dell'accoglienza

2.1. Vite "in attesa di status"

Un centro per richiedenti asilo può essere gestito nel migliore dei modi, con l'applicazione scrupolosa degli standard raccomandati dallo Sprar, e secondo il modello dell'accoglienza diffusa caldeggiato da esperti e organizzazioni specializzate: esistono però dei vincoli istituzionali da cui è impossibile liberarsi del tutto, e che condizionano tanto l'attività del centro quanto la relazione tra operatori e ospiti.

Il primo di questi vincoli attiene allo status delle persone che accogliamo: si tratta in molti casi – soprattutto nelle strutture di emergenza gestite dalle Prefetture – di cittadini stranieri che hanno chiesto protezione internazionale all'Italia, e che sono in attesa di una risposta definitiva alla loro domanda di asilo. La procedura di asilo è molto lunga, e i richiedenti devono aspettare mesi (a volte anche un anno o più) prima di ottenere risposta. Poi, se l'esito è negativo, molti fanno ricorso al giudice, e i tempi si prolungano ancora: bisogna attendere che l'avvocato presenti il ricorso, poi che il Tribunale fissi l'udienza, esamini il caso e prenda una decisione definitiva.

In questo lungo, lunghissimo periodo di attesa, il richiedente asilo è in teoria abilitato a lavorare, a prendere la residenza, a sposarsi e metter su famiglia, in una parola a fare la sua vita. Ma questo è vero solo in teoria. Nei fatti, ogni scelta è segnata dalla provvisorietà: se vengo assunto con un contratto regolare, ma poi mi viene rifiutata la domanda di asilo, dovrò rinunciare al lavoro; se trovo una casa, ma perdo il permesso di soggiorno, il mio contratto di affitto sarà revocato, e rischierò di trovarmi in mezzo a una strada; se decido oggi di iscrivermi all'Università, sarò costretto a rinunciarvi domani se la mia pratica di protezione internazionale non andrà a buon fine. Gli esempi potrebbero continuare a lungo, ma il senso è chiaro: quella di un richiedente asilo è di fatto una vita sospesa, segnata dalla transitorietà e dalla precarietà.

2.2. La trappola della dipendenza

Mentre aspetta la conclusione della procedura di asilo, il richiedente vive nella struttura in cui è ospitato, in una condizione di oggettiva dipendenza dagli operatori: non percepisce un reddito proprio, guadagnato col suo lavoro, ma vive dei sussidi erogati dallo Stato; abita in un luogo che non ha scelto, in un paese di cui non parla la lingua, e si trova sradicato dal suo ambiente, dai suoi amici, quasi sempre anche dai suoi familiari. Per far fronte a questa oggettiva fragilità, deve far riferimento agli operatori del centro, che lo assistono in tutte le azioni della vita quotidiana: mangiare, dormire, andare dal medico, prendere la residenza, cercare un lavoro, e così via.

Detto in altri termini, i richiedenti asilo vivono una sorta di regressione forzata

all'infanzia: come un bambino o un adolescente dipende dai genitori, così lo straniero ospite di un centro dipende dagli operatori e dall'ente gestore. Come un adolescente non è autonomo nella gestione della sua vita, ma si prepara a diventarlo – andando a scuola, e imparando dagli adulti – così un richiedente asilo 'si prepara' alla sua vita in Italia, aspettando l'esito della domanda di protezione. Tutto il suo processo di maturazione, la complessità delle scelte che ne ha fatto un uomo o una donna, o un adolescente presto cresciuto, tanto da affrontare prove durissime pur di realizzare il suo progetto migratorio, viene disconosciuto dalle barriere fra il dentro e il fuori del Centro. Deve ripetere a sé stesso, la sera, in una camerata spesso troppo fitta e poco accogliente, che cosa sa fare o potrebbe fare o forse potrà fare. Deve fare uno sforzo per ridurre a parentesi una condizione esistenziale che gli detta quotidianamente cosa fare e cosa non fare, lo disciplina, attraverso la promessa di privilegi e restrizioni, un sistema conosciuto «nel mondo familiare dell'internato come mezzi usati abitualmente nei confronti di animali e bambini» (Goffman 1968, 78).

2.3. L'infantilizzazione dei richiedenti asilo

Precarietà giuridica, stato di dipendenza e regressione all'infanzia sono dunque elementi strutturali della condizione di un richiedente asilo: rappresentano dei vincoli che influenzano in modo decisivo la stessa attività di accoglienza.

Abbiamo visto come i contesti in cui le persone si trovano a vivere abbiano il potere di orientare i comportamenti. Nella prigione di Stanford, l'ambiente carcerario aveva modificato radicalmente i rapporti tra i giovani coinvolti in un esperimento di cui conoscevano il carattere di simulazione: allo stesso modo, nei centri di accoglienza il contesto istituzionale ha un peso decisivo nell'orientare i gesti, i comportamenti e le relazioni, sia tra gli ospiti che tra gli operatori.

Lo sanno benissimo antropologi, psicologi e sociologi, che da tempo studiano questi fenomeni: già negli anni Cinquanta, all'indomani della Seconda Guerra Mondiale, erano state condotte delle ricerche sulla condizione di quelle decine di migliaia di uomini, donne e bambini che, sradicati dalle loro abitazioni e costretti a fuggire dagli orrori della guerra, si erano rifugiati nei campi profughi allestiti dalle forze alleate. Già allora, gli psicologi osservarono che i comportamenti di queste persone non dipendevano tanto dalla loro origine etnica o nazionale, quanto dalle condizioni in cui si trovavano a vivere: in particolare, la permanenza prolungata in un campo profughi sembrava produrre una sindrome che fu definita «apatia del profugo» *(displaced person's apathy)*, in cui stati depressivi si alternavano a momenti di euforia e di forte aggressività. Questa sindrome nasceva proprio dalla condizione di dipendenza, e dall'infantilizzazione indotta dal contesto dei campi (Bakis 1955, 83-96; Salvatici 2012).

D'altra parte, il contesto istituzionale dell'accoglienza modifica anche il comportamento del personale addetto ai centri. Molti operatori sono indotti senza rendersene neppure conto a trattare i richiedenti asilo come 'minori' – un po' bambini, un po' uomini primitivi e arretrati – a cui si devono insegnare i gesti più semplici della vita adulta e civile. In uno studio condotto in Svezia, per esempio, un'antropologa osserva

come gli operatori insegnino ai loro ospiti come si prende un piatto, come si ripone nella credenza, come si usano le posate: hanno, per così dire, interiorizzato il processo di infantilizzazione indotto dalle politiche di accoglienza, e considerano i migranti come veri e propri bambini (Harrell-Bond 2005, 22). Abbiamo registrato in anni recenti comportamenti simili, esibiti ingenuamente come un programma educativo e assistenziale, anche nelle dichiarazioni di operatori e gestori di Centri di accoglienza (Faso 2015), in cui, con tutta evidenza, alla infantilizzazione dei richiedenti asilo si coniuga la ripresa di temi cari al colonialismo (il "*fardello dell'uomo bianco*", costretto a civilizzare selvaggi, un po' immaturi e buoni solo se deferenti).

Tale riduzione a immaturo da educare, a peso da gestire, è funzionale a un tipico dispositivo delle istituzioni di questo genere, per cui il ruolo dell'operatore o quello dell'internato copre ogni aspetto dell'esistenza: l'effetto è la costruzione simbolica della diversità assoluta di due categorie di persone, cui vengono attribuite qualità sociali, caratteri morali e tendenze.

Persone capitate casualmente nello stesso edificio vengono obbligate a dormire, condurre attività più o meno stimolanti e passare il tempo nello stesso luogo. Ciò fa di loro degli individui profondamente diversi rispetto a chi in quel luogo si reca per lavorare e finito il turno lavorativo ritorna nelle proprie case, rivede le proprie famiglie, a volte si reca in altri luoghi per svagarsi, assume una molteplicità di ruoli sociali e viene riconosciuto come una pluralità di elementi esistenziali che, il giorno dopo, rientrato al lavoro, stenterà a riconoscere come una possibilità degli ospiti.

Ognuno di noi è una serie di ruoli, di 'facce', possiede una molteplicità di competenze, di risorse simboliche e rituali attraverso le quali organizza, rappresenta e struttura, nelle interazioni degli ambienti in cui si trova, quella che chiamiamo la sua 'identità'. Entrato nel Centro, ciascuno degli ospiti si vede privato di buona parte di quelle risorse, e assiste all'impoverirsi delle relazioni, al moltiplicarsi delle barriere. Ciò, al di là delle sofferenze e ferite che procura, rende più difficilmente gestibile una convivenza e un'attività, e contribuisce al carattere di chiusura del Centro. Tale carattere di chiusura non può essere trascurato quando ci si vuole spiegare le difficoltà di comunicazione e le resistenze o i disagi degli ospiti; e induce a chiedersi chi e che cosa vengono tutelati da questa chiusura: in particolare, si tutela ciò che c'è dentro o ciò che rimane fuori?

2.4. Il mito della 'disciplina'

Nei centri si fa largo uso di un modello di 'disciplina', mutuato dalle istituzioni correzionali o militari. Questa disciplina alimenta la dipendenza degli ospiti, e crea effetti contrari rispetto a quelli attesi. La disciplina non nasce per reprimere comportamenti devianti, ma sono i comportamenti devianti a derivare da un approccio disciplinare. Una volta stabilito che la disciplina è necessaria a chi vi opera e caratterizza l'istituzione, è necessario far corrispondere a questo modello di intervento le persone interessate. Il paradosso è solo apparente, e simili effetti sono studiati da un cinquantennio in opere che sono punti di riferimento fondamentali per le scienze sociali (Bateson 1973; Goffman 1968).

Bisogna decidere continuamente se gli ospiti di un centro sono delle persone, diverse tra loro, giunte attraverso un percorso che ha richiesto coraggio, autonomia, scelte difficili, forza d'animo, che davvero si vogliono accompagnare in un percorso di riconoscimento dei diritti, o degli indesiderati sociali, degli immaturi, dei quasi-bambini da civilizzare. In questo secondo caso, la segregazione e l'assoggettamento rientrano in procedure con cui da secoli si procede all'esclusione sociale.

Questa seconda via contrasta con gli scopi e gli obiettivi dichiarati dallo Stato italiano: il che è per i nostri lettori fonte di inquietudine, se è vero, come è stato dimostrato, che la «contraddizione fra ciò che l'istituzione fa e ciò che sostiene di fare, costituisce il significato fondamentale dell'attività quotidiana dello staff» (Goffman 1968, 102). È infatti il contesto che induce lo staff a scivolare in comportamenti di controllo e custodia, a presentare come privilegi quelli che sono diritti, a contribuire alla costruzione dell'alterità inassimilabile delle persone accolte. Si tratta di comportamenti di cui bisogna diventare consapevoli, nel tentativo di ristabilire una tensione tra gli obiettivi dichiarati e la pratica quotidiana strutturata, che offre le scorciatoie dell'ovvio e del risaputo: «lo sanno tutti che...»

È una partita che si può giocare. Accogliere in libertà non è di immediata facilità, ma si può.

Alcune indicazioni pratiche di buon senso, che confliggono con il senso comune ma non con le norme o con i risultati delle ricerche, possono orientarci sull'accoglienza: l'operatore non deve essere presente 24 ore, pena l'inasprimento anche solo simbolico della dimensione di controllo rispetto a quella dell'accoglienza; le persone accolte devono poter entrare e uscire senza controlli; i contatti con l'esterno devono essere incoraggiati, perché sono la prima e fondamentale occasione di quella che nei discorsi retorici viene chiamata 'integrazione'; gli ospiti devono poter gestire e arredare la casa liberamente. Bisogna evitare in ogni modo ispezioni odiose e svalutazioni del contributo degli ospiti alla cucina e alla soluzione dei piccoli problemi quotidiani di convivenza.

Soprattutto, va evitata la presunzione di sapere che cosa è meglio per l'ospite, screditando il suo sapere, il suo saper fare, i suoi progetti, le sue proposte.

3. ...e il regolamento interno?

3.1. Una proposta sul regolamento interno

Negli ultimi decenni, gli autori del presente Manuale hanno collaborato, a diverso titolo e con ruoli differenti, alla riflessione sui regolamenti interni dei Centri di prima accoglienza e poi dei Centri Sprar, dei Cas e di altre forme di accoglienza. Per farlo, hanno raccolto e studiato numerosi 'regolamenti', notando una prevalenza di quelle ossessioni disciplinari che abbiamo visto all'opera, con il risultato della dipendenza e dell'infantilizzazione degli ospiti. Propongono perciò una strategia differente per favorire l'autonomia, la responsabilità e la collaborazione degli ospiti a una disciplina efficace.

È auspicabile e cruciale che il regolamento sia definito attraverso una attività partecipata: la partecipazione delle persone accolte è infatti uno dei principi fondamentali

dell'accoglienza, richiamato spesso nella letteratura internazionale, e fortemente raccomandato anche in situazioni critiche come i campi profughi e le tendopoli (cfr. per esempio Unhcr 2015, 893-896). Per arrivare a una definizione partecipata delle regole, si può seguire il metodo di Confronto Creativo proposto da Susskind e rielaborato in Italia da Marianella Sclavi (Sclavi-Susskind 2011): tutt'altro che un metodo 'parlamentare', che non dà voce a tutti e non garantisce la sicurezza dei risultati e l'efficacia delle decisioni. È possibile che si debba ricorrere all'aiuto di una mediatrice o di un mediatore competente sul Confronto Creativo, ma ne vale la pena, e pian piano si può acquisirlo come metodo di confronto partecipato.

È evidente che tale attività partecipata non si può avviare all'apertura del Centro e all'arrivo dei primi ospiti. Si può perciò adottare un regolamento provvisorio, di cui forniamo un esempio nel focus 3, desumendolo da un Regolamento a suo tempo proposto per un Cas.

È bene precisare che esso non è, né vuol essere, il 'regolamento ideale' da introdurre in tutti i Cas o in tutti gli Sprar: si tratta di un testo che rispondeva a necessità specifiche, e che teneva conto dei vincoli imposti dalle amministrazioni pubbliche.

Nel redigerlo, si è cercato per quanto possibile di evitare quell'elencazione minuziosa di divieti, e di connesse punizioni, che avevamo trovato in molti altri regolamenti: si è cercato invece di definire un insieme di norme ragionevoli, comprensibili e legate alle oggettive necessità di convivenza tra gli ospiti (oltre che agli obblighi contrattuali che vincolavano l'ente gestore).

Come si vedrà leggendo il testo, si sono introdotte regole che obbligavano tanto gli ospiti quanto lo staff e gli operatori. I principi generali del regolamento sono stati discussi con i richiedenti asilo, in uno sforzo – dal nostro punto di vista ancora insufficiente – di definizione partecipata delle sue disposizioni.

Focus

F1. La buona accoglienza quotidiana

Stefano Galieni è attivista e dirigente di Adif, Associazione Diritti e Frontiere. Ha lavorato e lavora in numerose redazioni giornalistiche. Nei mesi scorsi ha viaggiato, per motivi di lavoro, e ha incontrato numerose esperienze di accoglienza, in particolare (ma non solo) nel Sud Italia. Gli abbiamo chiesto un piccolo resoconto sulle realtà più interessanti e innovative che ha conosciuto. Naturalmente, quello che segue è ben lontano dall'essere un elenco completo delle 'buone pratiche'. In Italia, per fortuna, ve ne sono molte altre, che meriterebbero di essere raccontate, discusse, analizzate. Proponiamo ai nostri lettori la sua testimonianza personale, di grande interesse, ma senza alcuna pretesa di completezza.

Lontano dai riflettori mediatici, crescono e prosperano numerose esperienze positive di accoglienza, che dimostrano concretamente che agire diversamente è possibile. È possibile uscendo dal binomio emergenza/profitto, dalla logica dei grandi numeri e proponendo invece forme di accompagnamento verso una autonomia reale delle persone accolte.
Sono tante le esperienze maturate con questo approccio, spesso poco comprensibile anche per la burocrazia ministeriale: esperienze realizzate tenendo conto delle specificità dei territori e delle popolazioni che li abitano; esperienze diverse, che però hanno in comune la valorizzazione di chi vi interviene a vario titolo (operatori, enti gestori, mediatori, beneficiari).
La più nota, a livello non solo nazionale ma anche europeo, è forse quella del comune di Riace, alla quale il regista tedesco Wim Wenders ha dedicato un suo film, *Il Volo*. Dal 1999, quando in Italia non esisteva ancora lo Sprar, il piccolo comune calabrese della costa ionica ormai spopolato (circa 1.500 residenti a fronte di 3.000 emigrati al nord) ha scommesso su un percorso innovativo di accoglienza, attraverso la Cooperativa "Città Futura" ideata da Domenico Lucano, divenuto poi sindaco del paese che tuttora amministra.
Quello di Riace è un sistema di accoglienza basato sul recupero delle case disabitate: nessun grande centro destinato a divenire ghetto, ma appartamenti rimessi in piedi dagli stessi richiedenti asilo e rifugiati, in gran parte kurdi, kosovari, afghani ed eritrei. Il paese li ha bene accolti, la scuola si è riempita di bambini, la vicinanza abitativa ha permesso, non senza ostacoli e problemi, di creare comunanza e condivisione.
A Riace, come in parte era già accaduto in un altro comune calabrese, Badolato, si è riusciti a comprendere e a far comprendere che i nuovi arrivi portavano anche sviluppo, economia locale, immissione parziale nel circuito economico, in poche parole convivenza civile e nuove opportunità per tutti.
Da allora questa esperienza è molto cresciuta, e oggi sono oltre 300 le persone accolte a Riace. Per superare i ritardi nei tempi di pagamento da parte del ministero, si è arrivati a creare dei bonus che i commercianti hanno accettato di prendere in attesa di poterli riconvertire in moneta corrente, all'arrivo dei finanziamenti: una modalità che ha creato problemi di rendicontazione alla burocrazia ministeriale, tanto da mettere a rischio il prosieguo del progetto. Sarebbe un danno incalcolabile per il profitto sociale realizzato in tanti anni di duro lavoro, ma sarebbe anche il segnale di come si voglia tenere sotto controllo ogni forma di accoglienza positiva, invidiata da mezza Europa.
Anche a Riace, a causa di un approccio fondamentalmente volontaristico, alcuni problemi si sono registrati e vanno risolti, ma se si paragona quanto accaduto lì agli innumerevoli fallimenti che si sono registrati altrove, il bilancio va certamente considerato positivo.

In Calabria esperienze del genere sono numerose: Caulonia, Acqua Formosa, Roccella Ionica, Camini. Pur nelle specificità di ciascuna di esse, tutte sono accomunate da una constatazione: in paesi progressivamente disabitati, con alti tassi di disoccupazione soprattutto giovanile, con un'emigrazione mai interrotta, una economia in crisi perenne e l'abbandono delle istituzioni, l'accoglienza poteva diventare – ed è effettivamente diventata – un potente fattore di sviluppo. Asili e scuole non hanno chiuso, piccole attività commerciali hanno acquisito nuova clientela, antichi mestieri hanno trovano nuove leve disponibili a imparare. Tutto ciò ha permesso a questi comuni dimenticati, o che balzano agli onori della cronaca solo per fatti inerenti alla criminalità organizzata, di intravedere ipotesi di futuro, nonché di ricostruire un trend demografico positivo, necessario per mantenere speranze concrete.
Esperienze simili a quelle calabresi hanno preso piede anche in altre zone del meridione. Significative sono alcune realtà siciliane come Milena e Sutera, che hanno assunto proprio la Calabria come riferimento e modello. Per Sutera, forse il caso più esemplare nel suo piccolo, vale la pena offrire maggiori dettagli. Si tratta di un paesino mal collegato fra Caltanissetta e Agrigento, con una forte emigrazione sia interna, verso le province più ricche della Sicilia (Catania e Palermo), sia esterna, verso Germania e Francia. Il tentativo, iniziato ormai oltre 4 anni fa, ha prodotto effetti insperati. Nel quartiere vecchio del paese che porta ancora un nome arabeggiante (Rabato), la cooperativa che gestisce il progetto Sprar ha proposto a 9 coppie, alcune con figli, il trasferimento in queste case.
I nuclei familiari provengono da paesi diversi, dal Nepal all'Africa Sub Sahariana all'Ucraina: in pochi anni, dopo le difficoltà iniziali tanto del paese quanto degli ospiti che si sentivano abbandonati in un territorio che offre poche prospettive, si sono registrati segnali estremamente incoraggianti. Sono nati bambini, ad oggi 8, che sono divenuti di fatto la chiave per un progressivo radicamento dei nuclei familiari. Gli anziani del paese fungono spesso da nonni, alcune madri hanno imparato ad utilizzare il telaio seguendo gli insegnamenti di una anziana del paese, l'asilo non è stato chiuso e 7 giovani di Sutera hanno trovato lavoro come operatori.
Nessuna immagine patinata: conflitti, crisi e liti ci sono state e ci saranno. Ma più che fra un 'noi' e un 'loro' escludente, sembrano conflitti tipici delle relazioni di vicinato. Normale che si faccia amicizia con alcuni e non con altri, normale che ad esempio ad una donna in avanzato stato di gravidanza, il paese garantisca rispetto e sostegno. «Sono figli nostri», dicono gli anziani di Sutera guardando i bambini che gattonano o corrono per i vicoli: e questa forse è la vittoria più grande, uno "ius soli di fatto" che va al di là dei ritardi dovuti alle beghe politiche.
Spostandosi in altre realtà italiane, si nota come le difficoltà maggiori, a volte insormontabili, emergano laddove si prosegue ancora con l'assembramento in centri con decine e decine di ospiti. La dimensione casa, il rapporto costruito giorno dopo giorno col territorio, creano invece esperienze estremamente significative.
A Parma ad esempio, grazie anche ad un rapporto fiduciario con la Prefettura (anche un buon prefetto fa la differenza...), una cooperativa che per scelta non ospita più di 30 persone ha messo in moto un meccanismo pragmatico e innovativo, per certi versi dirompente. Nel periodo iniziale di accoglienza, buona parte del tempo viene dedicato all'acquisizione della lingua italiana, e a vere e proprie escursioni nella città per permettere ai giovani, per lo più uomini, di appropriarsi dello spazio in cui vivono: gli ospiti prendono familiarità non solo con i luoghi 'utili' (Questura, Prefettura, Pronto Soccorso, supermercato), ma anche con gli spazi di importanza sociale e storica per la città.

In una seconda fase, i richiedenti asilo vengono accolti presso famiglie disponibili e selezionate. Sia le famiglie (che ricevono 300 euro al mese) sia i ragazzi stranieri vengono seguiti costantemente dagli operatori, che lavorano per favorire il buon inserimento dei richiedenti asilo. In una delle esperienze più riuscite, i commenti di M. (capofamiglia ospitante) e di A. (ospite) sono più utili di qualsiasi compendio. M. dice che «A. è un capoccione e fa sempre di testa sua, ma ci ha fatto capire cos'è l'Afghanistan più dei giornali». A. risponde che «M. rompe spesso le scatole con la puntualità. Ma in quella casa mi vogliono bene e sono i primi che non mi parlano come se fossi un bambino».
Tante altre sono le piccole esperienze che offrono spunti utili di riflessione: da quella dello Sprar per donne vulnerabili di Colleferro, vicino Roma, a quella che vede coinvolti soprattutto ragazzi nigeriani a Rimini. Altre ancora si incontrano nelle province toscane, a Trento, in alcuni comuni piemontesi, nell'ascolano e in Umbria, e sicuramente ne esistono in altre aree del paese.
Fra gli elementi in comune c'è la peculiare modalità con cui viene organizzato e coordinato il lavoro dell'accoglienza. I rapporti tra gli operatori sono tendenzialmente orizzontali, ma in un quadro in cui le responsabilità di ciascuno sono ben definite; la professionalità e la passione di chi opera nei centri sono riconosciute prevedendo condizioni di lavoro e di salario dignitose; nel rapporto con gli ospiti, la chiarezza e la distinzione dei ruoli non si traduce in dinamiche di potere, ma in forme di cooperazione e di convivenza adulta.
Non è casuale che, in un'ottica di ridefinizione peggiorativa del sistema di accoglienza, fra gli elementi più deleteri della legge 13 Minniti Orlando ci sia un piccolo cavillo che di fatto vorrebbe trasformare alcuni degli operatori in pubblici ufficiali. Un modo per rompere i legami di fiducia reciproca, che invece giocano un ruolo determinante nei percorsi di affrancamento dei singoli. Per questo, molti operatori che lavorano nelle realtà migliori si sono opposti a questa involuzione del proprio ruolo.
A mio modesto avviso, non solo occorrerebbe valorizzare simili esperienze, ma andrebbe svolto anche un vero e proprio lavoro di inchiesta, di ricognizione e di mappatura. Si dovrebbero valorizzare esperienze che, in quanto tali, non sono riproducibili ovunque nello stesso modo, al di fuori del contesto socio economico in cui maturano, e che tuttavia suggeriscono indicazioni preziose, in grado di divenire una utile "cassetta degli attrezzi" per chi intende ribaltare un sistema finora nel suo complesso fallimentare.
Non un elenco di 'buone pratiche' quindi, ma una ricognizione delle caratteristiche comuni di cui i singoli progetti si potrebbero dotare, le figure necessarie, le stesse criticità che anche nei percorsi positivi emergono. Una inchiesta del genere dovrebbe essere promossa dalle istituzioni competenti ed affidata ad enti terzi e indipendenti da ogni forma di condizionamento economico o politico, ma è difficile aspettarsi ciò oggi mentre, e sono le leggi prodotte a definirlo, si va verso una vera e propria 'militarizzazione' dei bandi e delle procedure in chiave securitaria. A maggior ragione si tratta di un lavoro che andrebbe comunque realizzato e portato poi sui tavoli della politica con un titolo elementare: "le soluzioni ci sono". Se solo si vuol vederle.

F2. L'accoglienza e i suoi effetti collaterali

Spesso si dice che i richiedenti asilo e i rifugiati dovrebbero essere «riconoscenti» per l'accoglienza che viene garantita loro: può darsi che questa accoglienza non sia perfetta – si concede – ma è comunque meglio che rimanere in mezzo a una strada.

In realtà, molti studi dimostrano che l'accoglienza, se fatta male, può recare danni ai beneficiari, tanto che talora rimanere fuori dai centri pubblici può essere persino una fortuna. Un po' come accade ai pazienti di un Ospedale: se un medico non sa fare bene il suo lavoro, può aggravare le condizioni di salute dei pazienti, e nei casi estremi può anche accelerarne la morte; perciò, non si ringrazia un medico incompetente, e non lo si considera un male minore, da accettare in mancanza di meglio.
Come si è visto in questo capitolo, già all'indomani della Seconda Guerra Mondiale gli psicologi sapevano bene che una permanenza prolungata nei campi profughi provocava sindromi aggressive e depressive. Una ricerca sui rifugiati somali a Londra, negli anni Ottanta, ha mostrato come le condizioni dell'accoglienza possono far sorgere gravi patologie psichiche (Dihoud e Pelosi 1991). Uno studio sui rifugiati vietnamiti in Canada ha mostrato che in presenza di una gestione autoritaria dei campi profughi, gli ospiti manifestavano spesso sintomi di malattia mentale (Beiser, Turner e Ganesan 1989).
Spesso, inoltre, la dipendenza dagli operatori può ostacolare un positivo inserimento sociale. Una ricerca locale sull'Emergenza Nord-Africa, coordinata dal prof. Gabriele Tomei dell'Università di Pisa, ha dimostrato ad esempio che in molti casi i profughi non accolti nel sistema di accoglienza trovavano più facilmente lavoro rispetto a chi era rimasto nei centri (Tomei 2013).

F3. Un possibile modello di regolamento provvisorio

Art. 1. Accoglienza

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di gestione del Centro di Accoglienza..., di seguito indicato semplicemente come "Centro".
2. Il Centro è gestito dalla Cooperativa/Associazione... (di seguito denominata "ente gestore"), in Convenzione con la Prefettura/Comune di... L'ente gestore si avvale di un'équipe professionale multidisciplinare, di seguito indicata come "équipe".
3. La permanenza all'interno del Centro è riservata ai cittadini stranieri che abbiano presentato o abbiano manifestato la volontà di presentare istanza di protezione internazionale, o che abbiano ottenuto il relativo status, ovvero a coloro la cui istanza di protezione internazionale sia stata rifiutata e siano in attesa dell'esito del ricorso. Gli ospiti del Centro sono assegnati dalla Prefettura/Servizio Centrale, fino a revoca disposta dalle autorità competenti.
4. L'obiettivo dell'accoglienza è l'inserimento sociale e lavorativo degli ospiti, da perseguire mediante l'acquisizione di competenze linguistiche e professionali, nonché mediante il pieno riconoscimento dei diritti sociali e civili.
5. Per il perseguimento dell'obiettivo di cui al comma 4, l'équipe assiste gli ospiti nelle pratiche relative al rilascio e al rinnovo del permesso di soggiorno, al riconoscimento della residenza anagrafica, all'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale e ai Centri per l'Impiego. L'équipe fornisce inoltre assistenza per la preparazione del colloquio presso la Commissione per il Riconoscimento della Protezione Internazionale, e in generale per tutte le pratiche relative allo status giuridico. Presso il Centro sono predisposte attività di formazione e di orientamento rivolte agli ospiti.

Art. 2. Diritti degli ospiti

1. Gli ospiti hanno diritto ad essere trattati con dignità e rispetto, senza distinzione di sesso, di nazionalità, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali

e sociali.
2. In armonia con l'art. 32 della Costituzione della Repubblica Italiana, l'équipe e l'ente gestore garantiscono, per quanto di loro competenza, il diritto alla salute degli ospiti. Ai fini del presente Regolamento si intende per "salute" uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, e non la mera assenza di malattia o di infermità, secondo la definizione di cui al Preambolo della Costituzione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.
3. Gli ospiti sono liberi di entrare e uscire dal Centro, fatti salvi i limiti previsti dalla legge e dal presente regolamento.
4. Gli ospiti possono comunicare liberamente con l'esterno. L'équipe garantisce la libertà e la segretezza della loro corrispondenza e di ogni altra forma di comunicazione, incluse quelle elettroniche e telefoniche (e-mail, sms, messaggi whatsapp etc.).
5. È garantita agli ospiti, nelle ore diurne e serali, la facoltà di invitare presso il Centro altre persone, fatti salvi i limiti dettati da ragionevoli esigenze di coabitazione, dal rispetto del vicinato e delle altre persone che abitano nella struttura.
6. Gli ospiti hanno diritto di professare liberamente la propria fede religiosa e le proprie convinzioni etiche, in qualsiasi forma, individuale o associata, e possono esercitare il culto in forma sia privata che pubblica. Le attività di culto all'interno del Centro sono soggette esclusivamente ai limiti dettati da ragionevoli esigenze di coabitazione, dal rispetto del vicinato e delle altre persone che abitano nella struttura. Nello svolgimento delle proprie attività, l'équipe e l'ente gestore tengono conto delle convinzioni etiche e religiose degli ospiti.
7. La presenza di minori non accompagnati nel Centro è tempestivamente segnalata alle autorità competenti, che provvedono alle idonee forme di accoglienza previste dall'art. 19 del Decreto Legislativo 18 agosto 2015, n. 142. Nel periodo di permanenza all'interno del Centro, l'équipe e l'ente gestore agiscono tenendo conto del superiore interesse del minore, e assicurano condizioni di vita adeguate alla sua età, con riguardo alla protezione, al benessere, allo sviluppo, ai suoi diritti fondamentali, ivi incluso il diritto alla scuola.
8. Gli ospiti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero, anche e soprattutto nelle questioni che riguardano la gestione del Centro. È vietata ogni sanzione disciplinare, anche indiretta, che punisca la libera e civile espressione delle opinioni.
9. La responsabilità di eventuali violazioni al presente regolamento è strettamente personale. Non sono ammesse sanzioni collettive o di gruppo.
10. Prima che l'ente gestore disponga delle sanzioni per violazione alle norme del presente regolamento, l'ospite ha diritto ad essere ascoltato e a far valere il proprio punto di vista. Le sanzioni eventualmente comminate devono essere ragionevoli e proporzionate alle violazioni accertate.
11. L'ente gestore è tenuto a fornire i seguenti servizi: accoglienza diurna e notturna; vitto; vestiario adeguato al cambio delle stagioni; biancheria personale sufficiente per il ricambio giornaliero; biancheria (lenzuola, federe, asciugamani) con cambio ogni 15 giorni; kit per l'igiene personale; orientamento ai servizi presenti sul territorio (sanità, istruzione, formazione professionale, ecc.); orientamento legale; segretariato sociale; mediazione sociale interculturale; sostegno psicologico; sostegno nella ricerca di un alloggio e del lavoro, tenendo conto delle inclinazioni personali e del curriculum dell'ospite; corsi di lingua italiana; erogazione di pasti e uso cucina; erogazione periodica di una somma in

denaro per le spese personali (di seguito denominata "*pocket-money*").

12. In caso di rigetto dell'istanza di protezione internazionale, l'équipe fornisce assistenza legale qualificata, indicando un proprio avvocato di riferimento. L'ospite ha il diritto di rinunciare a tale assistenza, e di nominare un proprio legale di fiducia. L'équipe è tenuta a collaborare con l'avvocato scelto dall'ospite, al fine di garantire il diritto di ricorso.
13. Il Centro rappresenta luogo di dimora abituale ai fini della iscrizione anagrafica. All'uscita dal progetto, il trasferimento o la cancellazione della residenza sono comunicati ai competenti uffici anagrafici, secondo le disposizioni di legge in materia di residenza.

Art. 3. Regole di convivenza

1. Per tutta la durata della sua permanenza, l'ospite si impegna a: rispettare gli altri ospiti e gli operatori dell'équipe; provvedere quotidianamente alle pulizie della stanza in cui soggiorna e partecipare ai turni delle pulizie degli spazi comuni; lavare, asciugare e stirare i vestiti negli spazi predisposti; tenere in ordine la propria stanza, e il Centro in generale; mantenere con cura i beni mobili, il Centro nel suo complesso e le sue pertinenze; fare un uso responsabile di acqua, energia elettrica e del gas; non usare violenza fisica e verbale verso gli altri ospiti, gli operatori dell'équipe e qualunque persona presente anche temporaneamente nel Centro; non svolgere all'interno del Centro attività vietate dalla legge; non usare radio e/o registratori ad alto volume, e in generale non recare disturbo agli altri ospiti e ai vicini; non fumare all'interno del Centro; non introdurre animali; non assegnare il proprio posto letto a persone esterne, ovvero non ospitare terze persone nelle ore notturne, senza previa autorizzazione dell'équipe; non utilizzare fornelli personali nelle camere.
2. Tutti gli ospiti sono tenuti a frequentare i corsi di italiano predisposti o indicati dall'équipe, e in generale a partecipare alle attività finalizzate all'inserimento sociale.
3. L'ospite è tenuto ad essere presente nel Centro nelle ore in cui si svolgono le attività di cui al comma 2, nonché nelle ore notturne. In caso di assenza che si protragga per più di 24 ore è possibile chiedere alla Prefettura un permesso temporaneo di allontanamento dal Centro per rilevanti motivi personali o per motivi attinenti all'esame della domanda di asilo. In questo caso l'ospite è tenuto a chiedere preventiva autorizzazione all'ente gestore, che farà richiesta alla Prefettura, almeno 7 giorni prima dell'eventuale partenza, indicando i motivi e la durata dell'assenza.
4. L'ente gestore decide sull'autorizzazione di cui al comma 3, tenendo conto delle disposizioni di legge e degli obblighi contrattuali assunti con gli enti pubblici. L'ente gestore, in particolare, può decidere di negare l'autorizzazione qualora: la concessione di un numero eccessivo di autorizzazioni nello stesso periodo di tempo comporti un onere economico per l'ente gestore (ai fini di tale valutazione, si tiene conto anche dei ricoveri ospedalieri in atto); il richiedente si sia reso responsabile di ripetute o gravi violazioni al presente regolamento.

   Nel periodo di assenza autorizzata, e durante il ricovero ospedaliero, l'ospite non percepisce il *pocket-money*.

Art. 4. Sanzioni

1. La violazione, da parte dell'ospite, delle disposizioni di cui al presente regolamento comporta di norma il richiamo verbale dell'operatore. Nel richiamo verbale, l'ospite viene invitato a porre rimedio alla violazione, e a ottemperare per il futuro alle norme

del regolamento.

2. Qualora la violazione comporti un danno monetario a persone o cose, l'ospite può essere obbligato a contribuire al risarcimento del danno, in misura proporzionata alle risorse economiche di cui dispone.
3. In caso di violazioni gravi o reiterate, l'ente gestore può inviare un richiamo scritto all'ospite, dopo averlo ascoltato. Al terzo richiamo scritto, l'ente gestore propone alle autorità competenti la revoca delle misure di accoglienza per l'ospite.
4. Al di fuori dei casi di cui al comma 3, l'ente gestore può proporre la revoca immediata delle misure di accoglienza qualora: l'ospite abbia usato violenza fisica o verbale nei confronti degli altri ospiti, degli operatori o di qualsiasi altra persona; l'ospite si sia assentato dal Centro per più di 24 ore senza aver richiesto l'autorizzazione di cui all'art. 3, commi 3 e 4, ovvero abbia prolungato la sua assenza oltre i limiti della stessa autorizzazione, senza averne un valido motivo; l'ospite non si sia presentato al colloquio con la Commissione per il Riconoscimento dello Status di Rifugiato, senza averne un valido e documentato motivo.
5. La cessazione o la revoca delle misure di accoglienza possono essere disposte dalle autorità competenti, anche al di fuori dei casi previsti dal presente regolamento.

Art. 5. Norma di rinvio

1. Per quanto non disposto dal presente regolamento, si fa riferimento alle norme di legge, agli obblighi contrattuali assunti con le amministrazioni pubbliche interessate, nonché alle norme internazionali ed europee in materia di diritti dei rifugiati, dei richiedenti asilo e dei beneficiari di protezione internazionale.
2. L'équipe e gli ospiti, di concerto con l'ente gestore, possono stabilire ulteriori norme per disciplinare la vita del Centro.

Storie

S1. L'esperienza del terremoto in un progetto di accoglienza

In quell'Abruzzo che è geograficamente nel Centro Italia ma che viene spesso collocato nel Mezzogiorno, troviamo una delle più significative ed importanti esperienze di accoglienza in Italia: lo Sprar de L'Aquila, gestito dal Comitato Territoriale dell'Arci.

Si potrebbe pensare che, in una zona devastata dal terremoto del 2009, i cittadini e le associazioni avessero «ben altro a cui pensare», che non accogliere richiedenti asilo e rifugiati: e invece lo Sprar è nato proprio dalle vicende seguite al sisma.

Nelle tendopoli allestite dalla Protezione Civile, i cittadini aquilani hanno vissuto esperienze di istituzionalizzazione non troppo distanti da quelle descritte in questo Manuale. In molti campi si entrava e si usciva con un badge, le visite esterne erano limitate o proibite, e non erano consentite forme di organizzazione autonoma dei residenti (non si poteva ad esempio distribuire volantini, né tenere assemblee o riunioni). In un documentario di Sabina Guzzanti, Draquila, si parla di circolari della Protezione Civile che proibivano, nei campi, la somministrazione di alcolici, caffè e persino Coca-Cola per non 'eccitare' gli sfollati: una logica paternalistica simile a quella praticata in molti centri di accoglienza (una breve clip del film di Sabina Guzzanti si può vedere su Youtube). Soprattutto, in molte tendopoli era vietato l'accesso agli stranieri privi di documenti, o non residenti in città prima del sisma: molti immigrati si trovarono così a dormire in case diroccate e pericolanti.

Il Comitato Territoriale dell'Arci, e il circolo 'Querencia' che aveva sede nel centro cittadino, hanno lavorato molto per promuovere e sostenere i diritti delle popolazioni vittime del sisma. I volontari Arci hanno contribuito a garantire i primissimi soccorsi, nelle ore immediatamente successive al terremoto. Poi, con l'arrivo della Protezione Civile e l'allestimento delle tendopoli, l'associazione ha svolto un ruolo prezioso di mediazione con le autorità, cercando (in qualche caso con successo) di contrastare le tendenze all'istituzionalizzazione dei campi per sfollati. Nel maggio 2009, assieme alla Caritas Diocesana e ad altri gruppi, l'Arci ha promosso il progetto "Ricostruire Insieme", che nei lunghi mesi del dopo sisma ha garantito assistenza e tutela legale ai cittadini stranieri esclusi dall'accesso alle tendopoli.

È da questo patrimonio di esperienze che è maturata l'idea di allestire strutture di accoglienza nel capoluogo abruzzese: i primi centri sono nati nel 2011 nell'ambito dell'Emergenza Nord Africa; successivamente, nel 2013, l'Arci è divenuta ente gestore di uno Sprar.

La filosofia che ha ispirato il progetto sin dall'inizio è stata quella di 'deistituzionalizzare' l'accoglienza, e di promuovere un effettivo e autonomo inserimento sociale degli ospiti: un approccio che nasce, come si è visto, dalle esperienze vissute di molti attivisti e operatori Arci, più che da elaborazioni teoriche.

Dal 2011 al 2016 il progetto ha ospitato 168 beneficiari provenienti da 23 Paesi. Grazie a un intenso lavoro di 'tessitura' con il contesto territoriale (enti pubblici, aziende, associazioni), molti ospiti sono stati inseriti al lavoro, e il 40% dei beneficiari ha lasciato il progetto dopo aver trovato un impiego retribuito e un alloggio proprio.

Gran parte delle persone fuoriuscite con successo dal percorso di accoglienza è rimasta a L'Aquila o nei dintorni. Anche in una realtà difficile, in cui la crisi economica è acuita dalle conseguenze devastanti del terremoto (e, dobbiamo aggiungere, dalle conseguenze di politiche di ricostruzione speculative e fallimentari), è dunque possibile accogliere in libertà, e avviare percorsi di inserimento sociale.

S2. Breve storia di Mamadou, dentro e fuori le istituzioni

Mamadou giunge in Italia dall'Africa subsahariana all'inizio 2016. Ha diciotto anni, è orfano da molto tempo di madre e di padre (ucciso nel corso di una manifestazione politica). Non è mai andato a scuola, ma ha lavorato nel piccolo commercio ed è abile nei conti; ha una buona disinvoltura nell'uso delle lingue, abituato com'è a passare frontiere statali e linguistiche e a cercare di farsi capire. Ci ha messo tre anni a completare il viaggio, e in Libia è stato in carcere, ha subito violenze e ha rischiato più volte la morte, anche in torture cui è stato sottoposto per crudeltà da parte dei miliziani libici, come la roulette russa. Una storia abbastanza 'normale', come tante simili, che Mamadou lascerà riemergere a sprazzi, più tardi, come confidenze, nelle sere con i coetanei italiani.

Appena destinato a un Centro di accoglienza, Mamadou entra in una nuova fase di espropriazione e di mortificazione. Lo descrive come luogo malsano, gli spazi insufficienti e le relazioni insussistenti, niente del poco che gli viene detto capisce. Passa una vita caratterizzata dall'inedia, cui fa fatica a reagire: il luogo è lontano da un piccolo comune, non ci sono collegamenti pubblici; Mamadou ha da smaltire sofferenze e lo sradicamento gli provoca paura di ogni possibile evenienza. Le uniche attività sono dormire in un luogo malsano e affollato, mangiare cibo cotto altrove, un menu ripetuto e lontano dai cibi a lui consueti; e quella che rimane l'attività che lo impegna di più, cercare di ricordare le etichette ripetute durante le lezioni di italiano, due ore ogni 15 giorni, «tavolo matita finestra muro e sedia», e poi «testa bocca naso occhi braccio mano», e dopo un mese di lavoro «buono cattivo bello brutto facile difficile». Ma la noia è tanta, non c'è nessuno con cui parlare; «facile» e «difficile» si scambiano di posto, così come «alto» e «basso»; se sbaglia, la correzione avviene per iscritto; dal suo racconto pare che l'insegnante non si sia resa conto che lui non sa leggere, e Mamadou conserva ancora quei fogli che per tanti mesi gli sono stati incomprensibili. Se cerca di capire qualcosa deve seguire una trafila, chiedere a un altro ospite che è stato scelto dallo staff, il giorno dell'arrivo, a rappresentare gli altri di lingua francese (quelli di lingua inglese hanno un altro referente). Ma il 'responsabile' tende a muoversi da kapò, e come tale viene riconosciuto e gratificato dagli operatori del centro.

Mamadou, che pure tra viaggio e permanenza in Libia ha dovuto superare prove difficili e avvilenti, rischia una forma grave di depressione. Per giunta, in seguito a un allagamento del posto dove dorme ha preso un'infezione, gli si è gonfiato il viso e non è stato portato da nessun medico. Sono passati mesi e la sua situazione è catastrofica, né ha capito niente del suo possibile futuro.

Poi, un colpo di fortuna; nel corso di un diverbio, cui Mamadou non partecipa, un altro ospite si fa male, urtando uno spigolo, e finisce all'ospedale. Mamadou viene segnalato come responsabile della ferita, non si sa se dalla polizia o dal gestore, e nel giro di poche ore, senza che abbia potuto essere ascoltato, subisce da parte della Prefettura la revoca dell'accoglienza. Esce dal posto dove di fatto è stato internato, finisce a dormire per strada. Ma è davvero una fortuna: viene contattato da un'associazione di volontariato, soccorso, portato dal medico, alloggiato in una casa in cui ci sono suoi coetanei e curato. L'accoglienza continua con l'assistenza legale e una visita dal dentista, che procede a un intervento radicale.

Passano alcune settimane. Mamadou comincia a parlare con la massima naturalezza con i suoi coetanei, che lo presentano agli amici, lo portano con sé in pizzeria, o in giro per le vicine città d'arte: guardano con lui film, di cui Mamadou si diverte a ripetere battute, e che tende a rivedere per ripassare i colloqui. Apprezza molti cibi della cucina italiana, gustati nel

corso di cene con amici, per i quali a sua volta prepara il 'mafe' e altri gustosi manicaretti. Bastano poche indicazioni perché inizi a scrivere e leggere, prima lentamente, per registrare nomi e numeri sul cellulare, poi sempre più speditamente. Vince il ricorso contro la revoca dell'accoglienza presentato dal suo avvocato, e rientra in un Cas dove si trova bene, e comincia a essere apprezzato per le sue doti comunicative, il carattere socievole, e, non ultime, le capacità di giocatore di calcio.
Passano mesi sempre più densi: Mamadou ora si trova ben accolto, ed è spesso fuori, a cena dagli amici coetanei o in giro con loro. La ricchezza di relazioni con giovani del luogo lo aiuta a conquistare una serenità e una giovialità di cui era capace ma di cui finora aveva goduto poco (e nulla in Italia).
Chiamato davanti alla commissione, Mamadou dopo alcuni mesi ottiene la protezione internazionale. Il Cas che lo accoglie diventa Sprar, e gli operatori chiedono di poter continuare a ospitarlo. Lui nel frattempo ha cominciato con le lezioni di scuola guida, con i suoi amici fuori dal Centro, e durante una cena i genitori di una sua amica, avendo avuto modo di apprezzarne le doti di umanità, equilibrio e ironia, gli chiedono se vuol provare a lavorare con loro. A 18 mesi dal suo arrivo, si profila un contratto di lavoro regolare. Non capita a tutti.

Capitolo 5.
Per un'ecologia delle relazioni

1. Intoppi nella routine e messa in moto dell'agire responsabile

1.1. Obiettivi dichiarati e pratiche reali

Riprendiamo i temi già accennati nel quarto capitolo, *Accoglienza, non sorveglianza*, per sviluppare alcuni spunti di riflessione sulle relazioni tra staff di operatori e ospiti, e tra operatori all'interno dello staff. Sarà necessario ripartire da una contraddizione strutturale, che pesa sul comportamento di ospiti e operatori e sulle relazioni all'interno del Centro.

Quale è lo scopo, la finalità dell'accoglienza? La legge dice che «i servizi di accoglienza hanno come obiettivo principale la (ri)conquista dell'autonomia»; perciò, essi devono «collocare al centro del Sistema le persone accolte, rendendole protagoniste attive del proprio percorso di integrazione anziché meri beneficiari passivi di interventi in loro favore»[1].

Questi sono gli *obiettivi dichiarati*: nella realtà, le cose spesso vanno diversamente. Una struttura per richiedenti asilo può essere collocata in un luogo marginale e isolato, che non favorisce ma anzi ostacola l'inserimento sociale delle persone accolte. I tempi lunghi della procedura di asilo, e la difficoltà di trovare un lavoro, possono tenere gli ospiti in una condizione di logorante precarietà: il nervosismo e la frustrazione finiscono in tal caso per turbare le relazioni umane, innescando conflitti con gli operatori e scontri tra gli stessi profughi. Le amministrazioni pubbliche responsabili del centro (la Prefettura o il Comune, a seconda che si tratti di Sprar o di Cas) possono avere preoccupazioni di controllo, e possono imporre all'ente gestore pratiche di sorveglianza estranee alla metodologia Sprar: divieti di entrare e uscire, ispezioni nelle camere, presenza notturna del personale addetto e così via. Anche la stampa e la politica locale possono esercitare forti pressioni in questa direzione: per una parte dell'opinione pubblica, il compito dei centri di accoglienza è quello di 'tenere sotto controllo' persone ritenute pericolose e indesiderabili, e spesso le cooperative e gli enti gestori finiscono per assecondare queste richieste, anche solo per quieto vivere. Assunto per favorire l'inserimento sociale dei richiedenti asilo, l'operatore può così trasformarsi in un guardiano e in un sorvegliante.

Lo scarto tra gli obiettivi dichiarati di un servizio e il suo funzionamento concreto è molto più diffuso di quanto non si creda. È un fenomeno che non riguarda solo l'accoglienza dei richiedenti asilo e dei rifugiati, ma investe tutte le strutture istituzionali create per trattenere, ospitare, assistere o reinserire segmenti di popolazione che ver-

1 Ministero dell'Interno, Decreto 10 agosto 2016, *Approvazione delle linee guida per il funzionamento del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati*, art. 29.

sano in condizioni di marginalità.

Le scienze sociali, del resto, studiano da decenni questo fenomeno, descritto con rara lucidità da Erving Goffman, il teorico delle istituzioni totali che abbiamo già avuto modo di incontrare nelle pagine precedenti: «molte istituzioni totali», scriveva il sociologo americano più di cinquant'anni fa, «sembrano funzionare come un semplice ammasso per internati, ma (...) usano presentarsi al pubblico come organizzazioni razionali, designate consapevolmente e specificamente al raggiungimento di alcuni fini ufficialmente collegati e approvati» (Goffman 1968, 102). Un carcere serve *ufficialmente* per «la rieducazione del condannato», come recita la Costituzione italiana, e una residenza psichiatrica serve per reinserire nella società le persone che vi sono accolte: nella realtà, però, queste strutture funzionano spesso come luoghi di contenimento e di segregazione (come «un semplice ammasso per internati», dice Goffman).

1.2. Violenza strutturale dell'istituzione e spazi per l'agency degli ospiti e degli operatori

La professionalità e la competenza di un operatore si giocano proprio sul modo in cui gestisce questa contraddizione tra scopi dichiarati e pratiche effettive dell'accoglienza. È più facile risolvere la contraddizione scaricandone la responsabilità sugli ospiti: così, ad esempio, l'irrigidimento delle regole in un centro può essere attribuito ai comportamenti violenti di alcuni richiedenti asilo; le difficoltà incontrate nell'inserimento lavorativo e sociale dei profughi possono essere interpretate come un effetto della pigrizia e dello scarso impegno di questi ultimi («non hanno voglia di far nulla», «passano le giornate a dormire e a mangiare», «non vogliono imparare la lingua italiana»).

Queste spiegazioni non sono necessariamente false, perché un'accoglienza ridotta a semplice custodia provoca un ripiegamento depressivo negli ospiti, che può tradursi in pigrizia, senso di frustrazione, o anche in aggressività e violenza: ne abbiamo parlato più volte. È importante però non scambiare le cause con gli effetti: l'operatore deve saper vedere, nei comportamenti delle persone accolte, le conseguenze di un disagio che ha a che fare con le aporie e le contraddizioni del sistema di accoglienza.

Come si affrontano dunque queste aporie e queste contraddizioni? È bene chiarire subito che non ci sono ricette né formule miracolose: lo scarto tra obiettivi dichiarati e pratiche effettive è un nodo strutturale delle politiche di accoglienza, e di gran parte delle politiche sociali; il singolo operatore, o il singolo staff di un centro, non sono in grado di superarli del tutto.

È possibile però prendere atto di questi limiti, non nasconderli a se stessi né agli altri, farne oggetto di costante dibattito all'interno dello staff e con l'ente gestore. Gli stessi ospiti devono essere consapevoli delle contraddizioni in cui si muovono gli operatori: non sono bambini da proteggere, ma individui adulti che possono e devono essere informati, consultati e avvertiti. Le aporie del lavoro di accoglienza non si superano del tutto, ma si possono individuare soluzioni creative ai singoli problemi man mano che essi si presentano. Con le amministrazioni pubbliche, e con gli stessi enti gestori, è necessario negoziare continuamente il proprio ruolo e i propri compiti,

facendo appello proprio agli obiettivi dichiarati: a chi ci chiede di diventare *sorveglianti* bisogna costantemente ricordare che siamo *operatori,* chiamati a favorire i percorsi di autonomia e di inserimento sociale degli ospiti.

Abbiamo mostrato come sia facile che in un Centro la situazione di precarietà giuridica, dipendenza e regressione all'infanzia pervada l'esistenza dei richiedenti asilo, li costringa a una vita sospesa. Quanto è possibile ridurre gli effetti negativi di tale tendenza strutturale? Che cosa comporta tale tentativo per il ruolo, le funzioni, le pratiche e le scelte dell'operatore? Come si riverbera questa condizione nei discorsi che si fanno all'interno dello staff, sia informalmente che negli incontri periodici?

La negoziazione dell'immagine reciproca tra staff e ospiti e la minore o maggiore cura delle relazioni sono momenti fondamentali di produzione o privazione di senso, funzionali o no all'efficacia dell'accoglienza e ai buoni esiti dei progetti dichiarati.

Ci si ripromette, giustamente, di riconoscere nel richiedente asilo non uno da assistere ma una persona con cui rapportarsi (Regione Toscana e Anci 2017). Si scopre presto che questa intenzione va supportata dall'acquisizione di tecniche e dalla critica accurata di relazioni, abitudini e norme che aumentano strutturalmente la dissimmetria di informazioni, dignità, potere. Per questo, piuttosto che architettare sistemi di governance, operazione certo necessaria a diversi soggetti amministrativi centrali e locali e sin qui poco percorsa, ci sembra urgente, qui, cercare di *dar senso al lavoro dell'operatore;* ciò richiede una riflessione sull'esperienza quotidiana, le scelte che continuamente siamo chiamati a operare, l'insieme delle opportunità disponibili e degli ostacoli insormontabili, che spesso privano l'operatore della responsabilità del proprio lavoro e riducono anche i più volenterosi all'accettazione di routines non sempre gratificanti.

1.3. Di fronte a un problema di difficile soluzione – uno dei tanti

Recuperiamo esempi esperiti su come l'operatore e lo staff si rapportano con una giusta e legittima richiesta cui, per ostacoli contingenti o strutturali, non si sa dare una risposta.

In un Centro di accoglienza appena aperto, dopo il primissimo periodo in cui i pasti venivano forniti collettivamente, gli ospiti chiedono di poter avere una quota per la spesa riguardante il cibo e la pulizia della casa. Per motivi amministrativi, scatta un primo vincolo; è necessario che l'erogazione sia registrabile oggettivamente, e perciò una soluzione potrebbe essere una carta di credito prepagata per ospite; periodicamente, sarà possibile giustificare le uscite per il cibo e la casa e il *pocket-money*, senza la moltiplicazione dei fogli-firma. Ma quando si cerca di acquisire le carte prepagate, si scopre che per la banca è necessario un codice fiscale alfanumerico. Molti ospiti hanno invece un codice solo numerico. I tentativi di aggirare l'ostacolo non hanno esito e ci si trova così in una situazione di stallo.

In un caso come questo i comportamenti e gli atteggiamenti degli operatori si aprono a un ventaglio di possibilità, di cui segnaliamo qui gli estremi:

a. la richiesta degli ospiti, date le difficoltà, non viene ritenuta né giusta né legittima. Non esplicitiamo i limiti del nostro lavoro, le nostre debolezze e incapacità,

e di fronte a un problema che non si sa risolvere, lo si scarica sui richiedenti asilo e si tende a viverlo come non risolvibile. Se l'operatore non ha presenti i limiti del suo lavoro, le contraddizioni del suo ruolo, prevale questa tendenza all'immobilismo.

b. dato che la richiesta è giusta, si sta dalla loro parte, non si capiscono gli ostacoli e si giunge a una confusione dei rispettivi ruoli; di solito tale scelta sfocia in una lamentela nei confronti di altri livelli dell'istituzione.

L'unico comportamento efficace si è poi rivelato distante dai due estremi: quello critico, che, nella comprensione della realistica difficoltà di soluzione, include la necessità di un superamento pratico. Ma questo non era possibile con le sole forze dell'operatore di turno: è stato necessario chiamare altri operatori e soprattutto gli ospiti a condividere un'informazione la più completa possibile, e a discutere come muoversi per trovare una soluzione che in un primo momento non ci si riusciva a prospettare. Non si è temuta la complessità e magari la durezza del confronto. Come è stato dimostrato da ricerche memorabili, una volta che si sia riusciti a esprimere e confrontare gli interessi reali dissenzienti e confliggenti, sono emerse soluzioni su cui si converge, non immaginate prima (Moscovici-Doise, 1992). È stato necessario trattare gli ospiti come adulti con cui confrontarsi, *non come bambini da disciplinare*; e favorire le relazioni di gruppo tra le persone accolte, e fra esse e lo staff degli operatori.

È stato, in fondo, molto semplice. Alcuni fra gli ospiti, dopo un confronto articolato e paziente, si sono convinti che l'ostacolo era la sordità di un ufficio; hanno perciò ipotizzato che altrove l'ufficio locale – in questo caso dell'Agenzia delle Entrate – si comportasse diversamente, e hanno mobilitato il passaparola con conoscenti, amici e connazionali. È emerso che nel capoluogo di provincia l'Agenzia delle Entrate rilasciava codici alfanumerici anche in sostituzione di codici numerici già assegnati. A quel punto il problema è stato risolto.

1.4. Un altro problema senza soluzione apparente

Uno dei tanti effetti positivi della scelta di avviare i richiedenti asilo a una pratica autonoma di acquisti per la casa e la cucina consiste nel non imporre cibi cui chi è arrivato qui dal Bangladesh, dal Pakistan o dall'Africa subsahariana è poco abituato. Conosciamo lavoratori immigrati dal Senegal o dal Marocco che, nel periodo iniziale della migrazione, da giovani maschi single, avevano scoperto le virtù, anche di rapidità, oltre che di gusto, di alcuni cibi della società di accoglienza: gli spaghetti al ragù o al pesto, e addirittura le lasagne, riservate al pasto domenicale. Poi arrivarono le mogli, e alcuni cibi che in Italia sembrano irrinunciabili sono entrati a far parte dei menu di queste famiglie immigrate, accanto al mafe o al couscous. Ma pretendere che individui giovanissimi abituati a cibi diversi apprezzino subito la cucina locale significa non solo rimanere chiusi nella propria desolante provincia, ma anche instaurare pratiche di spoliazione e mortificazione di scelte, gusti, significati simbolici del cibo. Tra le dicerie più squalificanti, per chi le mette in circolo o anche solo le riporta, ci sono quelle sulla incomprensibilità dei gusti e delle abitudini alimentari altrui.

È possibile che la pratica del fare la spesa da sé comporti all'inizio alcuni problemi di non immediata soluzione. Per acquisire un cibo cui gli ospiti di un Centro sono abituati, è possibile che non bastino i soldi previsti ed erogati: invece che al supermercato, infatti, può essere necessario andare in negozi specializzati, che importano cibi dall'Asia o dalla Nigeria; tali negozietti ed empori non si trovano nei piccoli paesi, e i prezzi, rispetto a quelli permessi nelle grandi catene di distribuzione, possono risultare più alti. È possibile anche, ed è accaduto, che la macelleria *halal* più vicina emetta scontrini, ma non fatture, indispensabili per la giustificazione delle spese presso l'amministrazione. A questo punto l'ostacolo alla rendicontazione può fare scatenare una regressione dei comportamenti, soprattutto in presenza di una rigida separazione dei ruoli, che in questi casi, come mostra la letteratura scientifica, facilita la ripresa di «stereotipi di tipo antagonistico» (Goffman 1968, 37). E perciò, lamentele e proteste per l'incomprensibilità delle regole di rendicontazione da una parte, dall'altra il rifiuto; è così, noi siamo tenuti a questo. Si favoriscono, in questi processi stressanti, le regressioni a posizioni dogmatiche, il ripiegamento su banalità che erano già state superate: «siamo in Italia, devono mangiare italiano, loro!». In ultima istanza, si restaura o si rafforza una relazione in cui una parte, lo staff, può dire: «non è così», l'altra no.

Tutto ciò incide sulla relazione, e la fa arretrare. Dicendo: tu la vedi in questo modo, ma io, che ho più competenze di te, ti dico che è in questo altro modo, si fa passare in secondo piano il fatto che di queste soluzioni stanno parlando due individui che interagiscono tra loro, e che hanno entrambi interesse a risolvere la questione. E chi dice «non è così», non sta solo attestandosi su posizioni che gli è più comodo percepire come obbligate, ma instaura un problema relazionale. Per questo, è meglio ricorrere all'arte dell'ascolto attivo (Sclavi 2003).

Sono situazioni non drammatiche, ma che sommate ad altre analoghe costruiscono la relazione tra le parti. Certo, per un avvio alla soluzione e per convergere su un consenso attivo ed efficace, sarà indispensabile avere acquisito che "loro" non sono "quelli che devono mangiare italiano", ma che per esercitare il diritto di mangiare nigeriano o maliano contribuiscono attivamente a risolvere il problema, e danno un senso costruttivo alla nostra discussione, che può concludersi con un esito positivo, nel pieno rispetto dei ruoli. Anche questo problema, una volta filtrato da un incontro collettivo aperto e fiducioso, è stato risolto.

1.5. Un esempio di soluzione condivisa di difficoltà: la faccenda del wi-fi

Al momento dell'apertura di un centro, ci siamo trovati di fronte a una richiesta pressante degli ospiti appena arrivati: l'attivazione di una rete wi-fi per connettersi a internet. Nella riunione settimanale dello staff, abbiamo dovuto affrontare una prima discussione sull'argomento: nessuno era contrario in linea di principio all'acquisto di un servizio wi-fi, ma alcuni operatori erano preoccupati dell'uso che ne avrebbero fatto gli ospiti. «Non devono impigrirsi giocando coi telefonini», era il *leit-motiv* delle obiezioni, ripetute per sentito dire (vedi capitolo quarto, storia 4, *La diceria sui cellulari*), «devono imparare l'italiano, partecipare alla vita della casa, insomma devono lavorare...».

È questo un esempio di come, inconsapevolmente, un approccio paternalistico possa sostituirsi al principio dell'autonomia delle persone accolte. Perché assumere che l'attivazione di un wi-fi porti necessariamente a «giocare col telefonino»? Perché avallare un pregiudizio tanto diffuso a proposito di adolescenti e giovani? E perché mai «giocare col telefonino», qualunque cosa significhi questa espressione così ambigua, dovrebbe essere un male in sé? Una persona autonoma, protagonista della propria vita, non ha il diritto di trascorrere come crede le ore libere della giornata, anche perdendo tempo se lo desidera? E poi, siamo sicuri che si tratti davvero di un perdere tempo?

L'obiezione è stata rapidamente superata, e si è deciso di procedere con l'attivazione del wi-fi. La Prefettura non era disponibile a rimborsare le spese dell'utenza, ma l'ostacolo si poteva facilmente superare: gli ospiti erano disponibili a sostenere in proprio l'onere del servizio, attingendo ciascuno al proprio *pocket-money*. Il contratto sarebbe stato firmato direttamente dai richiedenti asilo, che così avrebbero sperimentato una prima forma di gestione autonoma e condivisa della casa.

Tuttavia, proprio questa formula ha reso l'acquisto della rete wi-fi più difficile del previsto. Molti ospiti non avevano ancora il permesso di soggiorno – alcuni non avevano nemmeno formalizzato la domanda di asilo – e i negozi si rifiutavano di far firmare un contratto a uno straniero privo di documenti. D'altra parte la cooperativa che gestiva il centro – per motivi comprensibili – non voleva intestare l'utenza a proprio nome, e chiedeva tassativamente di far firmare il contratto ai beneficiari diretti del servizio. Si è creata anche in questo caso una situazione di stallo: l'unica soluzione sembrava quella di aspettare i tempi, inevitabilmente lunghi, del rilascio di un permesso di soggiorno.

Questa complicazione ha generato forti malumori: ogni mattina, all'arrivo dell'operatore, gli ospiti non facevano altro che chiedere il wi-fi, provocando una prevedibile irritazione nello staff. Come spesso accade in circostanze del genere, si sono scatenate dicerie e maldicenze reciproche: i profughi erano convinti che, per qualche strano motivo, non ci fosse la volontà di attivare davvero il wi-fi; gli operatori erano irritati dalle lamentele continue, e cominciavano a pensare che la richiesta di avere la rete internet "a tutti i costi" fosse una pretesa eccessiva, quasi una bizza da bambini viziati.

A volte basta poco per superare le situazioni di stallo: anche in questo caso, è bastato considerare i profughi come parte attiva della discussione, valorizzando le loro capacità di individuare soluzioni e vie d'uscita.

Un giorno abbiamo deciso di portare gli ospiti al negozio, assieme a noi. Lo abbiamo fatto – dobbiamo riconoscerlo – più che altro per stanchezza e per esasperazione: «così vi rendete conto che è il negozio che non vuole attivare il wi-fi, non siamo noi il problema...». Siamo andati dal rivenditore e i richiedenti asilo, in un italiano un po' stentato ma sorprendentemente chiaro (fino ad allora avevano parlato solo in inglese o in francese, anche con gli operatori...), hanno chiesto delucidazioni, hanno fatto domande e si sono fatti spiegare come funziona la procedura di attivazione del servizio.

Alla fine hanno trovato una soluzione. Alcuni di loro avevano effettivamente un permesso di soggiorno: si rivelò sufficiente che le persone titolari del permesso firmassero il contratto anche a nome di tutti gli altri, e il wi-fi sarebbe stato attivato. Rientrati a casa,

chiesero a noi operatori di fare da testimoni: il contratto doveva essere firmato solo da alcuni ospiti, ma l'impegno di coprire le spese dell'utenza doveva valere per tutti.

La soluzione era dunque possibile, e a portata di mano: bisognava però che i profughi stessi venissero coinvolti, valorizzati nelle loro competenze e nella loro creatività.

1.6. Come porsi nei confronti dei problemi del singolo ospite

Non pochi degli interventi dello staff sono diretti non soltanto a trovare momenti di cooperatività e di collaborazione reciproca, in cui la responsabilizzazione conduce a scelte creative che prima non si immaginavano neppure. Può essere necessario soccorrere il singolo individuo alle prese con un problema non collettivo, che lo mette a disagio o lo fa soffrire, e offrirsi come un aiuto. Ma come essere efficaci senza infantilizzare l'ospite?

Si rivela preziosa, in questi casi, la formazione dell'operatore al '*problem solving*' (Gordon 2014a, 116-129). Qui possiamo solo accennare all'uso di questo metodo, che porta a sviluppare competenze di aiuto efficace, senza sostituirsi alla persona interessata. L'ospite viene invitato a individuare e definire bene il problema, a produrre ipotesi su soluzioni alternative e poi a valutare le soluzioni individuate, a prendere una decisione, metterla in pratica e infine verificarne l'efficacia. È evidente quanto questo percorso venga incontro alle esigenze di crescita responsabile degli ospiti, di fiducia nelle loro capacità di individuare i problemi, magari scorgendone aspetti che possono essere sfuggiti all'operatore, il quale pure ha un patrimonio di informazioni e di conoscenza delle istituzioni e del territorio e una possibilità di azione che all'inizio sono lontani dalla portata dell'ospite.

È di primaria importanza che il messaggio non sia: «facciamo quello che va fatto, e noi lo sappiamo fare», ma «siamo qui per aiutarvi a risolvere le corse a ostacoli che dovrete affrontare. Noi ci mettiamo alcune competenze, altre ce le mette l'ospite». Se questo messaggio passerà, se sarà confortato da gesti e modi di lavorare che lo renderanno credibile, sarà più facile suscitare il protagonismo attivo degli ospiti del Centro e ridurre la possibilità di comportamenti depressivi o addirittura antisociali, possibili quando ci si sente abbandonati nell'affrontare situazioni e problemi, che invece possono essere risolti attraverso il metodo del '*problem solving*' e dell'*ascolto attivo* (Gordon 2014a; Sclavi 2003). Competenze collaborative e senso di responsabilità aumentano quando si avverte la volontà di risolvere i problemi, o quelli che vengono avvertiti come tali.

2. Né con le buone né con le cattive: la relazione con gli ospiti

2.1. L'importanza della relazione e della fiducia

È tipico delle istituzioni totali, e ben noto ai ricercatori, che si costruiscano immagini dell'altro (staff o insieme degli ospiti) basate su stereotipi ostili. Da parte dello staff, si tende a giudicare gli ospiti «malevoli, diffidenti e non degni di fiducia» (Goffman 1968, 37). Sono costruzioni sociali che abbiamo constatato nelle scuole e nei Centri; ed è interessante notare come due di questi caratteri siano l'uno lo specchio dell'altro:

viene giudicato diffidente colui che viene trattato come non degno di fiducia (Garfinkel 2004, 133); la propria mancanza di fiducia viene giustificata con la diffidenza altrui, e la propria diffidenza con la mancanza altrui di fiducia. La sfiducia reciproca si impadronisce della relazione e la stringe in un cerchio fatato, ben noto a educatori e sociologi. Si avrà sempre l'occasione di rinfacciare all'altro diffidenza e mancanza di fiducia, senza interrogarsi su una relazione in cui vige una reciprocità della diffidenza.

Gli studiosi dell'interazione hanno ben messo a nudo la reciprocità tra diffidenza e mancanza di fiducia; anche l'operatore più ben disposto scopre presto che tra gli ospiti del centro corrono voci sullo staff che gli appaiono sproporzionate, malevole, ingiuste. Si reagisce a tali voci, come si fa con un'ingiustizia subita, che ferisce e inquieta; oppure le si dà per scontate, come una debolezza ineliminabile dell'altra parte, una posizione naturalmente inferiore; «loro sono così: bambinoni, diffidenti e ingiusti; e soprattutto pettegoli».

Se non si coglie la struttura di reciprocità che porta a tali barriere, si rimane prigionieri di queste etichette, e non si capiscono quelle che ci vengono affibbiate. Soprattutto, ci si preclude una relazione costruttiva, senza la quale non è pensabile un'attività efficace e rispettosa nei confronti di ciascuno.

2.2. Excursus sulla fiducia

Prima o poi succede. Può capitare che un richiedente asilo, dopo aver preparato la sua storia assieme all'operatore legale, vada al colloquio in commissione e racconti una storia tutta diversa: si è fidato di un amico, di un connazionale che all'ultimo momento gli ha detto «non dar retta agli operatori, racconta questo e vedrai che ti danno l'asilo». Oppure può succedere di scoprire per caso un fatto importante che ci è stato nascosto: un ospite ha trovato un lavoro e ha preferito non dircelo; un altro si è allontanato dal centro, è stato fuori città per diversi giorni senza darci nessun preavviso; un altro ancora ha fatto dormire nella propria stanza un amico, senza chiederci l'autorizzazione e senza comunicarcelo. Prima o poi succede, e la delusione è amara: «non si fidano di noi». Siamo stati sinceri, leali, disponibili, loro ci hanno imbrogliato: è venuta a mancare la fiducia reciproca.

Il tema della fiducia è uno dei più delicati nel lavoro di accoglienza: viene male interpretato, ed è per questo fonte di delusione e di rabbia. Agli ospiti di un centro si chiede di fidarsi degli operatori: ma l'operatore non è come un amico, un fratello, un familiare. È una persona che ha, oggettivamente, un potere sui profughi accolti: fornisce vitto e alloggio, procura scarpe e vestiti, eroga il *pocket-money*, prende le decisioni importanti sulla vita del centro, aiuta a fare i documenti, prepara al colloquio in Commissione. Dispone di contatti e informazioni che i richiedenti asilo non hanno.

Senza l'operatore, i profughi non avrebbero di che vivere: in questo senso l'operatore ha un potere, perché gli ospiti dipendono da lui. È un fatto oggettivo, indipendente dalla sua volontà. Può esercitare questo potere in modo più o meno benevolo, può comportarsi in modo formale o più confidenziale e amichevole, può essere un tiranno o una persona disponibile al dialogo, ma il potere rimane nelle sue mani. E nelle relazioni umane in cui vi sono differenze di potere la fiducia non funziona come nei rapporti tra

amici o tra fratelli. Basta un semplice esempio a ricordarcelo.

Tutti noi abbiamo avuto, nel nostro percorso scolastico, un insegnante che più di altri ha contribuito alla nostra formazione: è una persona che ricordiamo con affetto, perché è stata un punto di riferimento per la nostra crescita individuale. Gli vogliamo bene, e sicuramente ci siamo fidati – e ci fidiamo – di lui, o di lei. Eppure, se torniamo con la memoria al periodo della scuola, ricordiamo senz'altro episodi che apparentemente contraddicono questa fiducia. Per evitare un'interrogazione ci siamo inventati una febbre che non c'era; durante un compito in classe abbiamo passato di nascosto la soluzione al compagno di banco; abbiamo preso un bel voto copiando, o captando un suggerimento sussurrato dall'amico. Abbiamo tradito la fiducia del nostro insegnante? Non ci fidavamo di lui? No, non è questo il punto. Semplicemente, tra un docente e i suoi allievi esiste una relazione di potere, e la fiducia non può manifestarsi nello stesso modo che in un rapporto tra due amici. Semmai, si è incrinato il nostro più che legittimo 'opportunismo' quando abbiamo sentito che l'insegnante ci dava fiducia senza chiederne in cambio. A quel punto, scattava un obbligo da parte nostra, e a volte ci poneva problemi di lealtà da cui l'istituzione scolastica tendeva invece a liberarci.

L'ingiunzione «fidati di me» non ha lo stesso significato in contesti diversi: se la diciamo a un amico, sollecita affetto e vicinanza; se la rivolgiamo a un sottoposto, a una persona su cui esercitiamo un potere, può rappresentare una richiesta di deferenza e di sottomissione. La fiducia che chiediamo agli ospiti di un Centro non implica la trasparenza totale, la sincerità assoluta: è necessario anzi un certo grado di opacità, che consente ai richiedenti asilo di mantenere una propria autonomia.

2.3. La disciplina e i metodi per ottenerla

La necessità di mantenere una disciplina spinge spesso ad attivare dispositivi di controllo, di sorveglianza e di custodia che contraddicono le raccomandazioni internazionali sui Campi e sui centri di accoglienza (si veda quanto detto *supra*, al capitolo 3).

In tali situazioni, è frequente che si introducano sistemi di premi, privilegi, restrizioni, e a volte anche punizioni. I messaggi che passano promettono implicitamente agli ospiti un trattamento migliore per chi "si comporta bene" (cioè nel caso di una bassa conflittualità), e la necessità di ricorrere a restrizioni in presenza di uno scarso adattamento. Gli ospiti di vari centri toscani, che per mesi abbiamo intervistato, ci hanno riferito di frequenti minacce, soprattutto quella di influire sull'esito della domanda di protezione, ma non solo. È possibile che in alcuni casi si sia trattato di una percezione distorta di quanto comunicato: resta il fatto che molti degli ospiti mostravano di sentirsi sotto controllo e ricatto – per non parlare della frequenza con cui in alcune zone si ricorre alla richiesta di revoca con la generica accusa di non avere rispettato il Regolamento, e alla conseguente espulsione dai Centri da parte delle prefetture[2].

Il modello che si basa su minacce – sia pure solo accennate –, su privilegi e punizioni,

[2] Manca un'analisi – che pure sarebbe preziosa – sulle motivazioni delle revoche, e sui risultati dei ricorsi ai vari Tar, che riguardano una parte sola di esse e, da quanto ne sappiamo, promettono di essere rivelatori.

sia pure attenuate, è inefficace. Una lunga tradizione psico-pedagogica, culminata con le ricerche di Carl Rogers e del suo allievo Thomas Gordon, ha permesso di ripensare la nozione di disciplina, disancorandola dai metodi tradizionali di disciplinamento, che in genere hanno operato una tipica giustificazione dei mezzi grazie ai fini (Gordon 2014a, 21). In altre parole: se siamo tutti d'accordo sulla positività della *disciplina* (che vuol dire ordine, organizzazione, collaborazione, rispetto delle procedure, riguardo per i diritti altrui), la perplessità sorge di fronte ai modi di *disciplinare* gli ospiti. Non si tratta solo di un giudizio sulla liceità e l'umanità di alcune pratiche: in gioco è soprattutto l'*efficacia* dell'azione di controllo.

Come mostra Thomas Gordon, un modello di relazione fondato su promesse di ricompense e minacce di punizioni è altamente disfunzionale. Anche nel caso di una applicazione coerente delle promesse e delle minacce – cosa non sempre possibile - ci sono molte controindicazioni, che Gordon enumera con pazienza e ironia in due capitoli che si possono leggere con piacere e profitto (Gordon 2014a, 39-64).

Dice per esempio Gordon che «la punizione (o la minaccia di punizione) può occasionalmente prevenire dei comportamenti inaccettabili o molesti», ma che ciò funziona «se il controllante è presente» (ivi, 61). In mancanza dell'educatore-guardiano, è probabile che il comportamento inaccettabile si ripeta, o addirittura che si intensifichi. Il controllore è così sospinto a investire molte energie per essere presente in un luogo in cui non deve svolgere alcuna attività. Poniamo che un ospite abbia fumato in camera, violando il Regolamento. Cercare di impedirglielo con promesse o minacce significa esser costretti ad aumentare la sorveglianza. Ma si può esser certi che alla minima distrazione dell'operatore l'ospite si accenderà ancora la sigaretta.

Risulta più efficace il perseguimento di una disciplina non per obbedienza, ma affidandosi alla responsabilità delle persone, rendendosi conto di quello che ritengono giusto o sbagliato, confidando in quella stessa autonomia e autodisciplina che li condurrà, certo, a resistere a richieste scorrette da parte di chi esercita il potere e l'autorità, ma è lo strumento più efficace per dinamiche di gruppo equilibrate e costruttive. Se l'operatore si richiama al suo potere, potrà immaginare di mettere a tacere una protesta, di 'convincere' qualche riottoso, ma non conquisterà la fiducia degli ospiti, costretti a una deferenza esteriore imposta in modo da mortificarli. A maggior ragione, è necessario evitare di usare strumenti di controllo, come accade in alcuni Centri, in cui si sono create gerarchie interne, nominando 'capi' e 'rappresentanti' vissuti in genere come odiosi kapò: e del resto, se non fosse così, ci sarebbe di che preoccuparsi.

3. L'operatore, lo staff, le (presunte) tribù

3.1. Il ruolo dell'operatore

Fare l'operatore non significa sapere già come si fa l'operatore: l'immagine *folk* dell'operatore del Centro di accoglienza, costruita in fretta e furia senza avere alle spalle né una tradizione specifica né una riflessione condivisa e allargata su funzioni e compiti di questo ruolo, può voler dire rimanere sospesi tra ordini che arrivano dall'alto, spesso

senza il filtro di un vero controllo pubblico, e sussulti di buona volontà; fino a generici solidarismi incapaci di una ricostruzione critica del ruolo, per un'azione efficace in linea con le indicazioni di legge, spesso così lontane dalla pratica quotidiana. Abbiamo già notato (capitolo quarto, paragrafo 2.4; capitolo quinto, paragrafo 1.1), che l'attività quotidiana dei componenti dello staff tende a interpretare e coprire la contraddizione tra l'indirizzo delle leggi (quello che si sostiene di fare) e quello che davvero si fa.

Uno staff efficace non risolve la criticità strutturale della propria esistenza: l'efficacia di cui parliamo è valutata sulla base degli obiettivi dichiarati dei Centri, e la criticità permanente di chi ci opera è inscritta nella contraddizione tra scopi e obiettivi da una parte, pratiche in uso, ovvie e suggerite dalle costrizioni in cui ci si trova a lavorare dall'altra. Lo staff efficace non cerca escamotages per uscire da tali limiti ma esprime le contraddizioni che incontra, chiamando a risponderne tutti i soggetti che ne sono interessati (uffici, associazioni di volontariato, pubbliche amministrazioni, polizia e ministero), costruendo condizioni di responsabilità per gli ospiti.

Non è facile, e non ci sono ricette; ma abbiamo mostrato per strada più che ricette: modi concreti e pratici di far fronte a ciò a cui andiamo incontro senza rubricarlo come ovvio[3]. L'ovvio va interrogato; a meno che il mondo non ci vada bene com'è, nella sua presunta ovvietà rotonda e catafratta. Ma l'operatore per cui scriviamo, il mondo e il suo lavoro lo vede pieno di crepe, e si tratta di lavorare perché esse diventino appigli e non si limitino a rimanere segnali di collasso e implosione.

Le crepe su cui lavorare gliele offre l'ascolto attivo (Sclavi 2003) degli ospiti presenti nel centro, la fantasia solidale che gli permette di costruire momenti partecipativi, in cui la chiamata a corresponsabile dell'ospite viene remunerata con un surplus di osservazioni, proposte, possibili soluzioni. *Rendere responsabili vuol dire sollecitare risposte e azioni conseguenti.*

Non stiamo proponendo certo di confondere i ruoli, ma di imparare a scoprire come si fa l'operatore a partire dall'ascolto della situazione di chi viene accolto. Anche per questo abbiamo citato esplicitamente ricerche che per la prima volta hanno cercato di comprendere come chi è accolto in istituzioni (il manicomio, la caserma, la scuola, il campo profughi, etc.) viva soggettivamente la propria situazione (Goffman 1968, 25).

3.2. La relazione nell'équipe

Per il buon funzionamento dell'équipe di lavoro è molto importante un confronto continuo, non solo informale. Va previsto e realizzato un lavoro di monitoraggio, che permetta anche la migliore distribuzione e verifica di ruoli ben definiti tra i diversi operatori, all'interno di un sistema di cui si ha piena consapevolezza. La riunione di équipe è efficace quando aiuta nella decostruzione degli stereotipi, a cui è difficile sottrarsi da soli e senza confrontare le proprie esperienze limitate.

Ci vuole uno sforzo cognitivo per sgretolare le ovvietà che ci sono consegnate dalla diceria pubblica. Quest'ultima rende fantasmi le persone in carne e ossa in cui incap-

[3] *Ob-vium*, in latino, era ciò che ci veniva incontro per via, ciò che si dà, così com'è.

piamo nel nostro lavoro; e la motivazione per questo sforzo sarà più facile da trovare quando si condividerà tale volontà di conoscenza efficace con gli altri con cui si lavora, rendendosi conto che il monitoraggio è un'azione impegnativa e non un'occasione per raccontare aneddoti chiedendo comprensione (per sé) e solidarietà (per sé) nel caso di una difficoltà, di un conflitto.

In particolare, il sapere 'folk' (fatto di immagini ovvie, che la tribù cui apparteniamo dà per scontate) sui richiedenti asilo va riconosciuto come un effetto del dispositivo che costruisce di qua gli operatori, di là gli ospiti; ricostruire una solidarietà di gruppo in questi termini può solo avere effetti negativi.

La riunione non è perciò il luogo in cui si costruiscono strategie per l'ottenimento di risultati pregiudizialmente decisi, ma il momento in cui si condividono i dubbi, si propongono percorsi imprevisti, si elaborano gli spunti che hanno arricchito, complicandolo, il saper fare quotidiano. È perciò cruciale che si eviti di costruire un luogo in cui la diffusione di informazioni sui singoli ospiti si riduca a diceria prevedibile, e aiuti a produrre una forma di potere o di autorappresentazione positiva dello staff. Il pericolo più frequente in questo caso, come emerge da ricerche minuziose, è che venga a costituirsi «una sorta di coalizione» (Goffman 1968, 185) contro l'ospite.

È tipico di ogni istituzione sociale infatti un diffuso pettegolezzo, praticato informalmente in conversazioni durante le pause e le occasioni d'incontro; tale pratica può dilagare anche negli incontri formali, quando non li si conduca con il dovuto rigore di metodo. Il pettegolezzo è funzionale alla presa di misure nei confronti di novità o devianze, comportamenti curiosi o che danno adito a risentimenti, anche giustificati; ma una cosa è prendere le misure, altro l'obiettivo di rafforzare l'integrità e il prestigio dello staff: un buon traguardo, che va perseguito però in altro modo che non ripiegando sullo scontato e pensando per sentito dire; altrimenti si costruiscono stigmi su singole persone, o si elaborano informazioni che discreditano il richiedente asilo.

3.3 Come si costruiscono divisioni etniche

Nel centro di accoglienza dove operava uno degli autori di questo Manuale c'erano ragazzi provenienti dal Pakistan, dal Bangladesh, dalla Somalia e dalla Nigeria. Un solo ospite veniva invece dall'Eritrea. I quattro gruppi nazionali, da subito trattati come differenti 'comunità', si erano progressivamente trasformati in quattro gruppi autonomi, in perfetta corrispondenza con le appartenenze attribuite dagli operatori: ogni gruppo aveva la sua stanza (spesso chiusa a chiave per non far entrare ospiti di altre nazionalità), il suo ripiano nella credenza delle provviste alimentari, e i suoi orari di pranzo e di cena. Così, a mezzogiorno mangiavano i pakistani, all'una i bangladeshi, alle due i nigeriani e alle tre i somali. In mancanza di una propria 'comunità', l'unico eritreo fu benevolmente accolto, e quasi 'naturalizzato', nel gruppo dei somali.

I ragazzi del Bangladesh apparivano i più coesi e strutturati: ciascuno di loro non spendeva autonomamente il *pocket-money*, ma lo metteva in una cassa comune. Il 'tesoretto' così raccolto veniva poi impiegato per le spese collettive, e il suo uso veniva deciso dall'assemblea della comunità. All'estremo opposto, i nigeriani apparivano invece

i meno organizzati: erano molto litigiosi tra loro, e spesso i conflitti degeneravano in risse. Ritrovavano una propria coesione solo nel confronto/scontro con gli altri ospiti, da cui erano guardati con sospetto e diffidenza.

Come si era creata quella singolare divisione in gruppi separati? La risposta ovvia era quella dell'appartenenza 'etnica': in fin dei conti, sembra normale che un pakistano si trovi più a suo agio con dei pakistani, e che un nigeriano condivida più volentieri un pasto con altri nigeriani. Se parliamo la stessa lingua, se abbiamo la stessa cultura, se cuciniamo gli stessi piatti, è normale fare gruppo, raccogliersi in una comunità nazionale. Come spesso accade, il diverso comportamento dei vari gruppi sollecitò negli operatori improvvisate osservazioni 'antropologiche': si sprecarono commenti sulla «cultura individualista dei nigeriani», e sullo spirito di solidarietà 'tipico' invece dei bangladeshi, in un crescendo di rilievi etnografici degni di una guida turistica *low-cost*.

Ma una divisione in gruppi così rigidi e poco comunicanti si rivelò un ostacolo al lavoro di accoglienza: le 'comunità' litigavano tra loro, si contendevano le risorse a disposizione (il cibo, le bevande, i vestiti, l'uso dei bagni…), e spesso si azzuffavano, costringendo gli operatori a calmare gli animi e a dividere i contendenti. Proprio questi conflitti indussero lo staff a interrogarsi su come favorire «il dialogo interculturale» (così venne rubricata la più prosaica esigenza di evitare fastidiose scazzottate).

Si cominciò allora a sospettare che gli operatori avessero giocato un ruolo nella costruzione delle 'comunità'. La spesa settimanale veniva fatta dall'operatore ogni volta con gli stessi ospiti: un nigeriano, un somalo, un pakistano e un ragazzo del Bangladesh, scelti tra quelli che parlavano meglio l'italiano. Medicinali e vestiti non erano consegnati ai singoli ospiti, ma a un 'rappresentante' di ciascun gruppo, incaricato poi della redistribuzione agli altri. Gli operatori parlavano solo con alcuni profughi, «quelli che capiscono l'italiano»: uno per ogni gruppo nazionale, gli stessi che andavano a fare la spesa. Anche i turni di pulizia erano organizzati dagli operatori su linee 'etniche': il lunedì i pakistani, il mercoledì i somali, il venerdì i nigeriani, la domenica i bangladeshi. A poco a poco, il centro di accoglienza si era trasformato in una piccola Bosnia, una confederazione di etnie.

Ciascun ospite, per poter fare la spesa, per parlare con gli operatori, per accedere alle risorse messe a disposizione dal centro, doveva necessariamente passare per il proprio 'rappresentante nazionale', una persona spesso appena conosciuta e senza nessuna qualità per ambire a una rappresentanza di quel genere. E questo rafforzava la coesione dei gruppi e la competizione tra loro, ben al di là della comunanza linguistica.

Si decise così di cambiare metodo. I turni della spesa vennero ridisegnati in modo che vi partecipassero tutte le persone accolte. In ciascun turno vennero messi due ospiti, scelti a caso (e a rotazione) e non secondo il criterio della rappresentanza etnico-nazionale. Lo staff iniziò poi a effettuare colloqui con ogni singolo ospite, per conoscere necessità, disagi, esigenze, problemi: era anche un modo per riprendere la comunicazione con tutti, saltando le mediazioni dei 'rappresentanti'. Si cercò, per quanto possibile, di favorire il lavoro comune tra ospiti appartenenti a 'comunità' diverse. A un corso di formazione professionale per aiuto-cuoco vennero iscritti due richiedenti asilo, uno

pakistano e l'altro nigeriano, che prima di arrivare in Italia avevano lavorato in alcuni ristoranti: si creò così un primo embrione di attività condivisa tra persone di nazionalità diversa (e con qualcosa in comune: un'esperienza di lavoro pregressa).

Le divisioni 'etniche' non scomparvero del tutto, ma divennero progressivamente meno importanti, e soprattutto meno drammatiche. Anche per esigenze di risparmio, alcuni alimenti vennero condivisi in una credenza comune, e non più distribuiti negli scaffali delle diverse 'comunità'. Gli orari dei pasti si scompaginarono: alcuni ospiti provenienti dalla Nigeria, che nel frattempo avevano trovato dei piccoli lavori pomeridiani, dovevano mangiare a mezzogiorno, e finirono per condividere il pasto con i pakistani che avevano l'uso della cucina in quell'orario. Le scazzottate cessarono, con gran sollievo degli operatori, della cooperativa e soprattutto dei vicini. Divenne così evidente a tutto lo staff – a dispetto delle precedenti e approssimative rilevazioni etnografiche – che anche l'appartenenza etnica si costruisce nella relazione, nelle modalità di interazione di un gruppo (Gallini 2003): non è un dato naturale ma una costruzione sociale; il che significa che «il comportamento interattivo di un individuo» che così presto è stato ridotto al 'nigeriano', o al 'pakistano' «può essere compreso solo sulla base di atti reciproci di interpretazione che si realizzano tra i partner in un dato contesto storico, culturale e situazionale» (Schneider 1997, 351).

3.4. Come si diventa nigeriani

Tra gli operatori si è diffuso lo stereotipo del nigeriano deviante e problematico. Si potrebbero qui decostruire alcune di queste costruzioni sociali, mostrando nei dettagli come siano state negoziate, quali relazioni agissero nei relativi contesti, quali ovvietà non sono state interrogate e sono passate per buone, etc.

È strategicamente cruciale comprendere che *il 'nigeriano' lo costruiamo ogni giorno*.

Si tende ad attribuire all'identità – individuale, e, più spesso ancora, di gruppo, ricostruita prevalentemente grazie ai numerosi stereotipi disponibili – le trasformazioni nel tempo che avvengono in un centro. Come è ben noto ai ricercatori, ciò che incide di più su tali caratteri comuni, raggruppati in tipologie, è la condizione uniforme dell'ospite della struttura. Le differenze tra le varie etnie presenti in Nigeria sono significative e cospicue, e nette sono alcune differenze religiose, tra musulmani, cattolici, gruppi dediti a un cristianesimo sincretistico, etc. Ma per quanto «ostinatamente diverso» sia il «materiale umano» presente, la pressione sociale esercitata in un'istituzione tende a imprimere un destino e un carattere comuni a un insieme eterogeneo di persone (Goffman 1968, 155). I richiedenti asilo di nazionalità nigeriana costituiscono statisticamente il gruppo più numeroso, ed è possibile che in alcune situazioni di disagio abbiano potuto esprimere una richiesta, una lamentela o una protesta collettiva, basandosi sul numero.

Chi abbia un po' di pratica con studi di antropologia, e ascolti le dicerie sui nigeriani che girano tra operatori e anche fuori dai Centri, sa che l'impressione di barbarie, l'attribuzione di caratteri violenti, il senso dell'estraneità di una 'cultura' – qualsiasi cosa questa parola possa significare – sono il segno di una mancanza di relazioni, una scarsa familiarità, una distanza sociale cui non si vuole rinunciare.

Focus

F1. L'ascolto attivo

Riteniamo importante e urgente che gli operatori adottino un ascolto attivo. È necessario avvisarli che non si tratta di una tecnica, ma di un atteggiamento complessivo, che si intreccia a comportamenti e scelte etiche e relazionali complesse, senza le quali il lavoro dell'educatore, dell'operatore dei Centri (come il ruolo del genitori) rimangono inefficaci. Scriveva Rogers, che insieme a Kurt Lewin può essere considerato il promotore dell'ascolto attivo: «per risultare efficace, è importante che l'ascolto attivo affondi profondamente le sue radici nelle attitudini di chi lo utilizza. Non possiamo servircene come una pura tecnica se le nostre caratteristiche fondamentali sono in contrasto con i suoi concetti base. Se ci proviamo, il risultato sarà vuoto e sterile, e i nostri interlocutori se ne accorgeranno immediatamente. Finché non svilupperemo uno spirito che rispetta genuinamente le potenzialità dell'individuo, tiene in considerazione i suoi punti di vista e ha fiducia nelle sue capacità di trovare la propria strada, non potremo essere degli ascoltatori efficaci» (Rogers 1957; citato in Sclavi-Giornelli 2014, 115).

Ogni pagina del presente Manuale si rivolge a operatori che si muovono in questa direzione: il rispetto per l'interlocutore, l'apertura a punti di vista diversi dai propri, la fiducia nell'autonomia degli ospiti dei Centri. Per questo li invitiamo a una riflessione lentamente maturata dell'«arte dell'ascolto», quale è stata rielaborata in Italia da Marianella Sclavi (Sclavi 2003; Sclavi-Giornelli 2014), e ci permettiamo di accennare all'ascolto attivo, perché se ne intuisca la crucialità.

L'esigenza di un ascolto attivo muove dall'insufficienza dei comportamenti usuali nell'affrontare divergenze; chi li pratica, spesso si sente padrone della realtà, è convinto dei suoi principi, non deroga dai suoi presupposti. In una relazione, chi ha questi atteggiamenti è destinato a naufragare (o a causare enormi danni agli altri, se ha potere). Come ha indicato Lewin, infatti, (1) una realtà sociale non può essere compresa senza tener conto dei punti di vista delle persone che la vivono; è inoltre necessario, come suggeriva lo stesso studioso, che (2) alla descrizione sociologica e ai dati quantitativi si accompagni un approccio narrativo, come abbiamo cercato di fare in questo manuale. Infine, Lewin sostiene che (3) si capisce una realtà sociale solo provando a cambiarla (Sclavi-Susskind 2011, p. 12). È perciò necessario che prima di giudicare giusta o sbagliata la posizione di un interlocutore, ci si chieda come mai a lui o a lei sembri giusta e corretta. Il che è possibile spesso solo evitando di irrigidirsi sulla propria posizione, e cercando di comprendere quali interessi ci siano in quella posizione.

Evitare di giudicare (e di accettare o negare) le posizioni conflittuali è possibile solo se si lasciano emergere in primo piano gli interessi, cambiando le modalità dell'ascolto; e ciò consente l'esplorazione di una molteplicità di opzioni. Può essere rivelatore riportare uno tra gli esempi che propone uno dei più letti libri sul negoziato:

Due persone in una biblioteca pubblica litigano perché una vuole tenere la finestra spalancata e l'altra la vuole chiusa. Il primo si offre di lasciarla socchiusa, all'altro non va bene, ecc. La bibliotecaria interviene e chiede al primo perché vuole una finestra aperta. Risposta: "Ho bisogno di aria fresca". Chiede al secondo perché la vuole chiusa: "per evitare la corrente che mi fa venire i reumatismi". La bibliotecaria ci pensa un po' e poi va a spalancare la finestra della stanza accanto: così nella stanza ci sarà aria fresca senza corrente» (Fisher et alii 2008).

Le posizioni qui sono opposte (finestra chiusa/aperta); gli interessi sono divergenti, e, pur

essendo alla base di posizioni inconciliabili, se sarà loro permesso di esprimersi potranno essere soddisfatti in tutto o in parte. La negoziatrice creativa si è concentrata non sulle posizioni, ma sugli interessi, a cui ha risposto trovando un'altra opzione.
L'esempio è semplice, e rischia di sembrare ingenuo e ovvio. Non è così se si comincia a ricavarne un metodo; ma, prima ancora, un modo di relazionarsi, un'arte dell'ascolto, una fiducia nella molteplicità dei mondi possibili. Dalla breve storia si possono sviluppare numerose osservazioni, che porteranno a una trasformazione del modo di affrontare discussioni e conflitti, valorizzando ciò che il senso comune giudica negativamente: ad esempio, gli imprevisti, che nell'ascolto attivo diventano preziosi, o gli imbarazzi, che come abbiamo in altre due occasioni fatto notare, citando Goffman, non indicano un non-saper-stare-al-mondo, ma piuttosto precise competenze sociali che vanno ascoltate.
Rimandiamo perciò il lettore volenteroso a un approfondimento personale (e, meglio, di gruppo) per riflettere e praticare processi decisionali sempre più inclusivi: come quelli che rendono più vivibile ed efficace un Centro di accoglienza per richiedenti asilo. Dai lavori preziosi di Marianella Sclavi, ricaviamo e riadattiamo uno schema stimolante (Sclavi 2003, 105; Sclavi e Giornelli 2014, 128):

Ascolto passivo	**Ascolto attivo**
Statico una sola prospettiva è giusta	Dinamico pluralità di prospettive
Controllato negativi gli imprevisti e gli imbarazzi	Goffo positivi gli imprevisti e gli imbarazzi
Oggettivo, non soggettivo	Né oggettivo né soggettivo
Neutralizza le emozioni	Le emozioni risultano centrali
Attenzione ai contenuti	Attenzione alla forma
Rispecchia la realtà	Costruisce la realtà

F2. Le bombe d'acqua, i bambini tiranni, la renitenza all'integrazione

L'integrazione è come i bambini tiranni o la bomba d'acqua: una trovata linguistico-pubblicitaria che funziona, perché esime dalla riflessione e anzi induce le vittime a farsene portatrici. Pochi anni fa, sui media ci fu chi s'inventò, per un acquazzone particolarmente violento, l'espressione «bomba d'acqua», che ora viene ripetuta dalla mamma in vacanza in montagna o dal cugino lontano: e non ci sarebbe nulla di male, se la locuzione non si accompagnasse a sempre più frequenti disastri ecologici, che andrebbero spiegati, per poterli ridurre o almeno potersene difendere, e non ricondurli al mito. Perché se un lontano parente muore per un acquazzone ci si interroga se sarebbe stato possibile evitarlo, ma una «bomba d'acqua», via, è altra cosa: la natura ci fa guerra, perché scomodare il ministero dell'ambiente o quello dei lavori pubblici?
Lo stesso dicasi per la giovane cugina che insegna in una scuola materna: se trova difficoltà nel suo lavoro non sarà perché non si interroga sulla carenza o inefficacia dei dispositivi pedagogici messi in atto, quando potrà addossarne tutta la responsabilità ai bambini di quattro-cinque anni. «Sai, ho letto su un sito specializzato che si parla di 'bambini tiranni'. È così, ti dico, arrivano a scuola che è già impossibile proporre loro un'attività didattica...». Chiudiamo la telefonata assai scoraggiati: ma non avrà sbagliato lavoro, la cugina?

Più subdolo è l'uso di 'integrazione', che ai più si presenta come una parola innocente e dal significato ovvio. Ma l'ovvietà, in questo caso, assomiglia a quella per cui si capisce il termine 'badante' senza far caso alla stigmatizzazione ineliminabile che comporta. L'uso di questi, e altri termini balordi muove dall'accettazione di recenti 'trovate' linguistiche, come quelle promosse dai pubblicitari per presentare come innovative le nuove merci offerte al consumo (l'aggettivo in –oso, lo slogan 'chi vespa mangia le mele' etc.). E infatti il termine 'badante' è stato lanciato durante un'intervista televisiva nel 2001 dall'on. Umberto Bossi, con una evidente dose di disprezzo (Faso 2010, 29-32: ma l'articolo è del 2001). E il termine 'integrazione' fino a soli tre decenni fa significava altro, e continua a significare altro per chi esercita un po' di controllo sulla qualità del linguaggio suo e altrui.
Basta ricorrere a una enciclopedia di scienze sociali per rendersene conto: scopriremo che di integrazione si parla a proposito di una società che ricompone a un livello più complesso i suoi settori, e perciò lei, la società, si integra: «L'integrazione sociale è uno stato della società in cui tutte le sue parti sono saldamente collegate tra loro e formano una totalità delimitata rispetto all'esterno. Parti della società sono i singoli individui in quanto membri della comunità sociale, le famiglie, i ceti, i gruppi, le classi, gli strati, le associazioni, le unioni e i partiti nonché i sottosistemi specializzati nello svolgimento di determinate funzioni, come ad esempio i sistemi dell'economia, della politica, del diritto, della scienza, della medicina, dei mass media e della religione» (Münch 1994). Questa totalità sociale è dinamica, processuale, attraversa diversi 'stati', cioè condizioni, influenzate da diversi fattori storici e sociali. È perciò una stortura dire che un individuo «si integra», o, peggio, «si deve integrare» nella società: significa solo che si deve adattare, non che c'è una realtà dinamica e in movimento con cui relazionarsi, come vi si relaziona, ad esempio, un cambiamento nei modi di pensare al sistema solare o all'ambiente. L'uso invece al passivo, soprattutto nel participio che indica una compiutezza del processo, «viene integrato», probabilmente deriva da un uso specifico del termine, adoperato da pochi decenni (soprattutto nel dibattito degli anni '70 del secolo scorso) in ambito scolastico per parlare di un'azione educativa e istituzionale volta a facilitare l'inserimento nelle scuole e nella società di quelli che in quegli anni venivano detti 'portatori di handicap', e più tardi 'diversamente abili'. Grazie a uno sforzo di 'integrazione' la scuola italiana ha ridotto l'esclusione educativa e sociale dei diversamente abili e ne ha cominciato a riconoscere i diritti. Non c'è nessun motivo per assimilare i lavoratori immigrati dai paesi poveri a questa categoria di ragazzi e di persone. «Dietro la parola integrazione c'è il concetto: questa è la nostra realtà e se vuoi ti integri. Invece noi cambiamo con gli immigrati» (Macioti 2009). Ecco, adattarsi a qualcosa che c'è già e non viene interrogato: compresa la mafia, il parcheggiare in tripla fila, l'evasione fiscale, il senso sempre più evanescente delle istituzioni...
Non si parla mai di una società che ricompone le sue parti in uno stato più complesso, e perciò si integra, ma l'immigrato è sempre l'oggetto di una integrazione in un ambito preesistente, di cui non ci si immagina una modificazione, un processo, quello sì, di inclusione.

Storie

S1. Couscous e tortellini

Le ovvietà che si dicono sul cibo costituiscono da sole un'enciclopedia. E si agisce per sentito dire. Due anni fa I., un bravo operatore, durante un dibattito a un certo punto lamentò la difficoltà nella gestione del cibo. Gli chiedemmo come mai, e lui ci raccontò che, essendo nuovo del mestiere, si era rivolto a quelli che la sapevano lunga (non disse così, ma così reinterpretammo noi), che gli avevano rivelato: soprattutto, non ascoltare le loro richieste, che ti creerebbero un sacco di problemi; maggiori costi, contraddizioni tra ospiti, etc. Studia un menu settimanale, abbonda soprattutto di riso, di carne prendi il pollo, evita alcune verdure di uso particolare, come le melanzane, prendi zucchine, patate, fagioli in scatola. E così fece, I., senonché, ci confidò, le lamentele non finivano mai, il cibo andava sprecato. C'era da sospettare che gli fossero capitati gli ospiti sbagliati per le cene giuste.
Un piccolo particolare: I. è arrivato in Italia due decenni fa, da un paese subsahariano. Forse gli poteva venire in mente di provare a farli cucinare loro, gli ospiti, dopo aver fatto la spesa. Glielo suggerimmo, speriamo che abbia cambiato il regime alimentare del suo centro (e i rapporti con gli ospiti).
Ci si muove come elefanti, sul cibo; e quando ci si mette qualcuno che ha potere amministrativo od organizzativo, ne vengono vicende memorabili per stoltezza. Una di queste vicende è stata narrata da uno di noi (Faso 2010, 37-39). Bisognerebbe invece mettersi in ascolto, vedere come si comportano le persone, quanto tengono al cibo cui sono abituati, quanti si riconoscano nei nostri apprezzamenti, quanto siano dediti (molto, e presto, ci pare) a un ibridismo, a una serie di scambi che del resto riproduce vicende dei consumi alimentari cui dovremmo essere abituati.
Gira, da anni, un aneddoto molto divertente; noi l'abbiamo raccolto a Bologna alla fine degli anni '90; nel 2004 lo racconta in un libro l'antropologo Marco Aime, che cita la fonte: don Piero Gallo, a Torino (Aime 2004, 135-136). La storia è così sintomatica, da far sospettare trattarsi di una leggenda metropolitana (quelle che si raccontano sostenendo sia capitata non lontano da qui, magari al cugino, come in una nota canzone, *Mio Cugino*, appunto). Eccola. In una scuola, frequentata da molti bambini di origine marocchina, le maestre hanno deciso, come 'attività interculturale', di preparare il couscous. Si sono date un gran da fare per trovare la ricetta 'originale', e finalmente lo preparano con le cuoche, secondo la tradizione. Alla fine del pranzo, una maestra chiede a uno dei bambini: – Ti piace? – Sì. – È come quello della tua mamma? – No, quello della mia mamma è più buono! – E come fa, la tua mamma? – Lei fa così: mette nella zuppiera uno strato di couscous, uno di tortellini, uno di couscous, uno di tortellini…

S2. La diceria sui cellulari

È successo ancora in questi giorni, proprio mentre chiudevamo in tipografia il presente Manuale: la cronista di un giornale di provincia, chiamando un operatore, oltre a mostrare un buon possesso di ogni stereotipo inferiorizzante, gli chiede: «ma…usano i cellulari, anche se vengono dall'Africa nera?».
La diceria sui cellulari, un misto di meraviglia e dispetto, comincia a manifestarsi nei primi anni '90, e riguarda soprattutto lavoratori albanesi, giunti con le navi e distribuiti dalle prefetture senza alcun criterio comprensibile, allocati presso alcuni comuni meno restii. Presto alcuni di loro si spostano, avendo trovato lavoro altrove (per un solo esempio: un

marinaio alloggiato in Appennino raggiunge una città di mare e riprende a navigare). E non pochi trovano alloggi di fortuna, a volte case diroccate, per cui il cellulare diventa lo strumento di comunicazione che permette di essere contattati per lavori precari, di prova, etc. Ma il cellulare per la maggior parte degli italiani era in quegli anni uno *status-symbol*, e fu difficile spiegare a qualche sindaco carente di immaginazione sociologica che il possesso di un telefonino non dimostrava il superamento di uno stato di fragilità sociale.
L'immagine del cellulare, in veste di smartphone, spesso già usato e messo a disposizione dei gestori dei Cas da parte di persone di buona volontà che passano a un modello successivo, è dilagata con i richiedenti asilo negli ultimi anni. Non manca un elemento di meraviglia, come nel caso della cronista: nel mondo della globalizzazione e della rapida diffusione degli strumenti di comunicazione, c'è chi fa male i conti sui consumi che vengono prima e quelli che vengono dopo. E c'è chi si mostra preoccupato per l'abuso (improbabile) di smartphone da parte di ragazzi africani e asiatici, e non si rende conto che con le nuove applicazioni proprio grazie allo smartphone si comunica gratis con i parenti, a migliaia di chilometri di distanza. Oltre tutto, con la mancanza di wi-fi in tanti alloggi diventati Cas, si riproduce un fenomeno di salienza: l'immigrato che usa lo smartphone è particolarmente visibile perché si deve recare in prossimità di un luogo pubblico dotato di wi-fi per adoperarlo.
Trasferire su questi, spesso giovanissimi, ospiti alcuni stereotipi antiadolescenziali (la dipendenza dal web, il continuo 'spippolare', come si dice in Toscana) è possibile solo nascondendosi la funzione dello strumento, non sovrapponibile a quella più oziosa, agitata con tanta preoccupazione.
Ma probabilmente c'è un difetto di origine nell'altro corno della similitudine: "come gli adolescenti...". Siamo sicuri che gli adolescenti usino lo smartphone più oziosamente dei loro genitori? Noi (entrambi utenti parchi di vecchi cellulari che ora ritornano con le mode vintage) abbiamo svolto alcuni sondaggi empirici, e abbiamo un'impressione opposta: che gli adulti 'spippolino', sui mezzi pubblici, al bar, nel corso di conversazioni distratte, e, chissà, nell'intimità. Del resto, che qualcosa in questo campo smentisca lo stereotipo antiadolescenziale viene suggerito in ricerche interessanti, svolte negli Usa (Turkle 2016).

S3. Roselyn, Joel e la fiducia

La vicenda riguardante Roselyn e Joel, e la sua rilevanza per una riflessione sul tema della fiducia, ci è stata segnalata da R., una operatrice di grande competenza e sensibilità, con una ricca esperienza, anche internazionale, di accoglienza (dai Centri inglesi ai campi profughi in Libano).
I due, moglie e marito, vengono separati sul molo di Lampedusa, appena soccorsi; lei è visibilmente incinta, e lui le è stato vicino per tutta la traversata, ma non riescono a far capire che sono sposati, per cui vengono immediatamente separati e avviati verso luoghi diversi. Dopo circa tre giorni giungono nelle rispettive località cui sono stati destinati, distanti tra loro oltre trecento chilometri, senza la possibilità di comunicare. Ci vogliono quasi due settimane per riuscirci, grazie alla tenacia e alla fantasia loro e delle operatrici di almeno una delle due strutture.
Si avvia una pratica di ricongiungimento: lui dovrebbe raggiungere lei, che è in un centro che ospita donne e coppie. Nell'attesa, però, Roselyn si convince, per motivi di cui non siamo in grado di valutare la fondatezza, che il centro dove si trova lei non è adeguato, e, prima ancora che Joel abbia il permesso di raggiungerla, si mette su un treno e parte per andare dal marito.

Le operatrici del Centro in cui si trova Joel vengono avvisate telefonicamente dall'operatrice del Centro da cui è andata via Roselyn, e quando chiedono come mai la ragazza abbia potuto prendere il treno rispondono che, dato che si lamentava di continuo, le hanno dato loro i soldi del biglietto pur di liberarsene.
Roselyn arriva a destinazione, e le operatrici le fanno trovare una sistemazione dove dormirà con Joel (loro non la possono ospitare); poi, rivelatesi inefficaci le pressioni esercitate su Roselyn affinché ritornasse al Centro cui era destinata, in attesa della procedura burocratica di ricongiungimento chiedono alla Prefettura se è possibile trovare un'altra sistemazione, invece di dare la revoca a Roselyn, che è in stato di gravidanza, facendo presente che si sono attivate alcune famiglie per ospitare gratis provvisoriamente i due. La Prefettura acconsente, e passano alcune settimane di attesa, durante le quali Roselyn dorme col marito, che di giorno raggiunge il Centro per le attività previste.
Un team di volontari intanto porta Roselyn dal ginecologo e dal medico, e provvede a supplire alle procedure di accoglienza: informazioni legali, corso di italiano, etc. È l'inizio dell'estate, e Roselyn e Joel passano alcune settimane di serenità: scambiano molte informazioni con le due famiglie che si alternano a ospitarli, e hanno l'occasione di pranzare spesso con i volontari dell'associazione che si è mobilitata per loro.
Ciò permette loro di parlare, inizialmente in inglese, ma presto in italiano; soprattutto, hanno l'occasione di conoscere coetanei (sono giovanissimi), che gli offrono possibilità di svago: passeggiate, bagni termali, piscina...
È R., operatrice del Centro, che accoglie Joel, e che con discrezione fa da regia a questo percorso non istituzionale di accoglienza. Sarà sul bordo di una piscina che Roselyn, dopo aver detto che vuole imparare a nuotare, e farà in modo che il futuro figlio impari presto, racconta ai coetanei che l'hanno invitata un episodio fino allora rimasto sconosciuto della sua storia: il naufragio in mare, a poche miglia da Lampedusa.
Nessuno dei due coniugi sa nuotare, e Joel è riuscito con la forza della disperazione a spingere la giovane moglie incinta sopra i cadaveri degli annegati, che galleggiavano, fino a quando sono stati salvati. Non è l'unica confidenza a cui i due si abbandonano: sempre di più la fiducia reciproca e l'informalità dell'accoglienza li incoraggiano a parlare del passato e del futuro, a mostrare le foto dei manufatti artigianali di grande qualità prodotti da Joel (che è un carpentiere specializzato), a parlare delle famiglie che hanno investito in questo loro progetto migratorio soldi e speranze.
Sono settimane emozionanti anche per le operatrici del centro e per i membri dell'associazione, che hanno modo di fare esperienza di un percorso senza le barriere che l'istituzione è costretta ad alzare. Chi ha raccolto le confidenze, in particolare R., sa che in un Centro, anche il migliore, i percorsi di inserimento ritardano questo genere di racconto, e gli danno un senso diverso. Le ragazze a cui Roselyn ha raccontato del naufragio ne parlano solo dopo avergliene chiesto il permesso.
Ricordiamo anche noi la tonalità particolare dei sentimenti e delle riflessioni di quei giorni, che si concludono inaspettatamente, quando una mattina chi ospita i due coniugi si accorge della loro scomparsa notturna. Sono andati via, in Germania, come si saprà poi, senza farsi aiutare da parte di chi avrebbe comunque rispettato la loro scelta e li avrebbe magari accompagnati a una stazione ferroviaria. Telefoneranno solo al loro arrivo, accolti (senza documenti) presso dei parenti.
La loro partenza, giusto mentre mancava poco all'inizio ufficiale del percorso di accoglienza per Roselyn, è una sconfitta da molti punti di vista: la preoccupazione di non aver comunica-

to a sufficienza che, nonostante i modi dell'accoglienza in Italia, era questa l'unica possibilità di un inserimento regolare in Europa, e anche, più taciuto per discrezione, l'interrogativo: perché non si sono fidati abbastanza di chi li accoglieva, e soprattutto di R.? Perché non comunicare questa loro decisione?
Passano alcuni mesi, e lo staff di operatori di cui fa parte R. deve riflettere su alcune difficoltà comunicative all'interno del Centro. La discussione a un certo punto verte su una evidente diffidenza di alcuni ospiti, nonostante i messaggi del team, volti a instaurare un clima di reciproca fiducia.
È a questo punto che interviene R., con una serie di sagge osservazioni che qui non riportiamo, ma che mostrano quanto abbia rielaborato l'esperienza del rapporto con Joel e Roselyn. Se non ha funzionato con loro, il superamento della diffidenza, perché dovrebbe scattare con persone arrivate da poco, che hanno avuto meno prove di apertura e fiducia? Quanto la differenza di potere tra staff e ospiti rende dissimmetrico ogni rapporto e difficile una fiducia reciproca?
Joel e Roselyn telefonano a R., ogni tanto, e mandano messaggi; hanno avuto un secondo bambino, lui lavora come carpentiere specializzato, senza documenti; le foto mostrano una sistemazione dignitosa, due bambini sorridenti; i genitori mostrano qualche strana confusione nella lettura della società ospite. Ad esempio, cristiani evangelici, dicono che sono senza documenti perché il governo tedesco favorisce i musulmani. Ma naturalmente il fatto di sapere che non è così non autorizza a spingersi oltre nella tentazione di ipotizzare "come sarebbe andata se…".

S4. Le domande prima delle risposte

Fabio Ballerini è stato, nel 2011, uno degli animatori di una vertenza per i diritti dei profughi, culminata nell'occupazione e nella successiva autogestione di un centro di accoglienza a Pisa. Oggi è dipendente di una cooperativa, e coordina alcune strutture per richiedenti asilo. Nella nostra comune esperienza professionale ci è capitato di avere un ospite particolarmente problematico. F., quaranta anni, nigeriano, fu inserito in una struttura assieme a profughi molto più giovani di lui, provenienti dal Mali e dalla Guinea. La convivenza si rivelò subito difficile: piccoli litigi sulla gestione della casa innescavano in F. degli scatti d'ira furibondi, che culminavano in gesti di particolare violenza. In diverse occasioni minacciò di morte gli altri ospiti, coltello alla mano; nel corso di una rissa, colpì con forza una finestra distruggendo il vetro. Quando la collera passava, F. appariva sinceramente mortificato, ma poi gli episodi si ripetevano. I ragazzi del Mali e della Guinea erano esasperati, e attribuivano il comportamento di F. alla sua nazionalità: «lui è nigeriano, non possiamo vivere insieme, le nostre culture sono troppo diverse…».
Si cercò in mille modi di placare questi conflitti, ma senza risultati apprezzabili. Di fronte alla comprensibile esasperazione dello staff, sia l'ente gestore che la Prefettura si dissero disponibili a trasferire F., collocandolo in una struttura assieme ad altri nigeriani. Fu però Fabio – all'epoca coordinatore del centro – ad opporsi a questa ipotesi, che pure era percepita come l'unica possibile. «Accettare che un nigeriano non possa vivere con dei ragazzi di altre nazionalità», spiegò a una riunione, «sarebbe una sconfitta per tutti».
Fabio non aveva «la soluzione». E sapeva benissimo che il rifiuto di trasferire F. avrebbe, nel breve periodo, aggravato i problemi. Sapeva anche, però, che di fronte a una difficoltà occorre avere non le *risposte,* ma le *domande* giuste: in questo caso, era necessario chiedersi «cosa innesca la collera di F.? cosa possiamo fare per arginarla?». La 'nigerianità' era una

scorciatoia che impediva di riflettere proprio su questi nodi.

F. restò nella struttura, e per mesi il problema rimase senza soluzione. Pur con mille difficoltà, gli operatori lavorarono soprattutto sull'inserimento sociale degli ospiti: in particolare, si riuscì ad iscrivere F. a un tirocinio formativo, che poi sfociò in un contratto di lavoro retribuito. Il datore di lavoro aveva una lunga esperienza con il reinserimento di pazienti psichiatrici: comprese subito le difficoltà, e mise a disposizione le sue competenze per favorire il buon esito del percorso di formazione-lavoro.

I problemi non si risolsero del tutto, ma gli scatti d'ira divennero via via meno frequenti e più gestibili. Poi la crisi economica costrinse il datore di lavoro a chiudere il contratto con F. Trovatosi disoccupato, F. manifestò di nuovo comportamenti aggressivi, e la convivenza con gli altri ospiti tornò ad essere difficile. Si cercò di convincere F. a farsi aiutare da uno psicoterapeuta, ma senza successo. I problemi non erano risolti, e mai si risolsero: ma si capì almeno che per comprenderli non bastava il ricorso alla 'nigerianità'.

S5. L'integrazione nella satira

Al tema della cosiddetta 'integrazione' ha dedicato alcune vignette feroci e acutissime Altan. Già nel 1986, ne troviamo una in cui un giornalista intervista al microfono un individuo vestito con copricapo e babbucce, e gli chiede: «Come si trova in Italia?». «Inserito», risponde l'altro, «son qua da soli tre mesi e già sento il distacco dalle istituzioni» (Altan 1987). Anche Vauro è tornato spesso sul tema, con la consueta irriverenza. Di lui è possibile raggiungere online una vignetta del gennaio 2017[4]: di cui l'autore ha generosamente concesso la pubblicazione.

[4] https://vaurosenesi.it/2017/01/16/napoli-spari-ambulanti-rivolta-pizzo-camorra/

Capitolo 6.
L'acquisizione della lingua italiana

1. 'Agency' e apprendimento della lingua

1.1. Inserimento sociale e apprendimento della lingua: il cane che si morde la coda

Da decenni lavoriamo con gli immigrati, e non abbiamo ancora capito che cosa significhi 'integrazione' (Faso 2010, 76-77). E le ragioni di tale perplessità – argomentata con i dovuti approfondimenti nel focus al capitolo precedente - aumentano quando si lega strettamente la sorte dell'integrazione con quella dell'apprendimento della lingua.

Il senso comune più dichiaratamente ostile insiste su questo nesso; ma si rimane subalterni a questa ostilità quando, ripetendo il calco di senso comune senza battere ciglio, si proclama che la conoscenza della lingua è un presupposto necessario all'integrazione dei migranti.

È vero piuttosto il contrario. *È l'inserimento sociale che costituisce un presupposto necessario per l'apprendimento di una lingua.* Naturalmente non si tratta, qui, di giocare alla precedenza tra l'uovo e la gallina, ed è chiaro che conoscere una lingua è importante per avere relazioni più ricche: ma bisogna ribadire con energia che solo all'interno di interazioni concrete acquista senso l'apprendimento di una lingua.

Se trascorro alcune settimane per studiare il tedesco a Vienna e chiedo il sale al mio vicino di casa, o dialogo con un vigile sull'indicazione di una strada, metto in atto strategie comunicative all'interno delle quali parlare e ascoltare acquista senso, e mi espongono a un input *rilevante* e *significativo*. Su questo input il dispositivo linguistico di cui mi ha dotato l'evoluzione della specie produce rapide ed efficaci rielaborazioni, portandomi ad acquisire *in maniera spontanea* le regole della lingua in cui sto comunicando. È il motivo per il quale generazioni di adolescenti sono andate in Inghilterra per imparare un inglese di cui avevano conoscenze scolastiche astratte e insufficienti, quando non fuorvianti o paralizzanti. E l'hanno fatto raccogliendo fragole o servendo ai tavoli in una pizzeria, non ripetendo compulsivamente le sequenze di regole imparate a scuola: «*I am, you are, he/she is...*».

Certo, è più facile acquisire una lingua da bambine: si tratta di una impressione intuitiva, abbondantemente confermata e potenziata dalle ricerche degli ultimi decenni. Ma gli studi confermano anche per gli adulti che acquisiscono una L2 la necessità di essere esposti a un dialogo sensato e utile. E invece spesso non si riesce a pensare all'acquisizione linguistica degli immigrati adulti e dei richiedenti asilo se non in termini di istituzione scolastica o parascolastica.

La *naturalità del dialogo*, tanto necessaria, viene sostituita da percorsi di apprendimento guidato; con i risultati che ciascuno può constatare. Vi si aggiunga la dilagante proposta di ottenere effetti di apprendimento 'in tempi brevi' e con l'erogazione di poche ore di lezioni settimanali senza tener conto dei tempi necessari per l'acquisizione,

su cui qualcosa si sa, e che per essere efficaci devono essere lenti e intensi: e l'efficacia del servizio di facilitazione linguistica risulterà negata.

Mettendo in scena, invece, la scelta di un apprendimento guidato e facendo rotolare ai margini il dialogo, si rischia di inferiorizzare l'adulto richiedente asilo, con il ribadimento di una barriera istituzionale: di qua quelli che sanno come si fa, di là quelli che devono imparare, e di cui vengono azzerate le competenze.

Quando si enfatizzano il carattere guidato dell'apprendimento e la centralità delle ore di lezione secondo le peggiori abitudini scolastiche, ciò che conterà anche nella valutazione sarà non il reale processo di acquisizione, ma l'adattamento a tale barriera anche linguistica. E si autoavvera la profezia che gioca al ribasso e azzera le competenze dell'apprendente, mentre rimane irrilevante quanto già acquisito in termini di competenza comunicativa o non percepibile quanto in via di acquisizione.

2. Come si acquisisce la lingua

2.1. «....ma non sa una parola d'italiano!»

Quante volte ci scappa di dire: «non sa una parola d'italiano!»; «se ne sta lì, zitto e impacciato: come posso comunicare?». Che uno straniero giunto da poco «non conosca la lingua italiana» lo dicono tutti: ma siamo sicuri che sia un'espressione dotata di senso, legittimata da quanto sappiamo sull'apprendimento del linguaggio? Come si fa a dire che una persona giunta da poco in Italia parla poco: significa che non capisce? Che rapporto c'è tra la quantità di lingua capita e quella prodotta? In una sola domanda: che senso hanno le espressioni di senso comune che azzerano le competenze del richiedente asilo, per chi segua con un minimo di attenzione un percorso acquisitivo?

Un giovane richiedente asilo è stato un neonato molto più competente di quanto non immagini il senso comune: solo negli ultimi decenni le ricerche di psicologia dello sviluppo hanno portato i ricercatori alla consapevolezza «che perfino i bambini in tenera età interpretano e costruiscono attivamente le proprie esperienze» (Schaffer 1998, 6); ha sviluppato prestissimo il senso della cooperazione, ed è titolare di un dispositivo di apprendimento delle lingue perfetto, potente e già sperimentato, di solito più volte, sia con la lingua madre che con altri idiomi.

Basta procedere a una sommaria ricognizione della 'biografia linguistica' del nuovo arrivato, per scoprire che spesso conosce abbastanza bene più lingue, oltre alla nativa: il francese o l'inglese, o le loro forme pidginizzate, e le lingue di popolazioni vicine alla sua, con cui ha comunicato su cose essenziali, e a volte anche su cose specifiche, per via dei frequenti scambi commerciali e culturali. Perché sostituire a queste acquisizioni, alla portata dell'operatore attento e aperto, e capaci di infondere rassicurazione ed entusiasmo a chi cominci a frequentarle, una banalità di senso comune?

Nel dialogo naturale, e in una situazione di serenità emotivo-affettiva, l'apprendente 'acquisisce' la lingua interiorizzandola in profondità, come invece non avviene nelle attività scolastiche, nel corso delle quale si 'impara' (Dulay-Burt-Krashen 1985; sulla differenza tra 'imparare' e 'acquisire', che riprende quella krasheniana tra '*learning*' e

'*acquisition*' cfr. Pona 2016, 13-14).

In un primo periodo, chi sta acquisendo ha bisogno di tacere, per concentrarsi su quanto gli viene detto; basterà rispettare la 'fase di ascolto' cui ha diritto, come ognuno di noi durante l'apprendimento della lingua, che è avvenuto in genere soprattutto fuori e prima della scuola. Tace, e capisce molto di più di quello che dice; sarà bene rendersene conto, invece di valutare il suo apprendimento dal suo *output*, o se vogliamo dalle prestazioni, cui l'ospite sanamente rilutta e che ne stressano il filtro emotivo. La nozione di filtro è cruciale nel modello proposto da Krashen sulle modalità dell'acquisizione di una lingua. È necessario pertanto accennarvi.

2.2. Il filtro emotivo-affettivo, il programma dell' 'organizzatore'

Quando un bambino apprende la lingua, comunicando con i genitori, la madre e il padre non gli insegnano a coniugare i verbi, non gli fanno ripetere la fatidica sequenza "io sono, tu sei, egli è…"; non gli spiegano neppure come si mettono le desinenze per indicare il maschile e il femminile, e non gli impartiscono lezioni di sintassi. Eppure, gradualmente, il bambino si impadronisce delle forme grammaticali, e nel giro di pochissimi anni inizia a parlare con proprietà di linguaggio.

La linguistica acquisizionale, cioè la scienza che studia i meccanismi di apprendimento di una lingua, ha scoperto che *i bambini imparano a parlare grazie a un dispositivo biologico innato, capace di produrre e rielaborare regole con una efficacia straordinaria* (Chomsky 1959). Tali elaborazioni avvengono, secondo il modello di Krashen, grazie all'opera di tre fattori interni alla mente: (a) il filtro, ovvero l'insieme dei fattori emotivo-affettivi che selezionano l'input ricevuto; (b) l'organizzatore, che costruisce il sistema delle regole della nuova lingua e genera frasi anche mai incontrate prima; (c) il monitor, cui ci si affida per applicare consapevolmente le regole memorizzate (Dulay-Burt-Krashen 1985, 83-4).

Anche per acquisire una lingua successiva a quella materna, scattano gli stessi fattori. Come è intuitivo, in questo caso una serie di variabili rende più lenta e parziale l'acquisizione. Tra le variabili rilevanti per il nostro contesto, l'età (un bambino di 9 anni è molto più capace di un ragazzo di sedici nell'acquisizione; non parliamo poi di età superiori…), la frequenza dell'uso e le motivazioni all'apprendimento (Andorno 2017a, 15).

È evidente anche da questo accenno che il metodo di insegnamento cui siamo abituati resta in superficie perché punta troppo sul monitor («ma lo vedi che…?»); e che l'apprendimento profondo, interiorizzato, che Krashen chiama 'acquisizione', avviene grazie a un potente strumento, l'organizzatore. Esso lavora sull'input ricevuto dopo che è stato selezionato dal filtro, grazie a un meccanismo cognitivo che sembrerà miracoloso a chi non si capacita del fatto che altre specie animali si servono di analoghi strumenti 'miracolosi': i pipistrelli dell'ecolocalizzazione per catturare insetti nella totale oscurità, o i salmoni nella sintonizzazione di scie olfattive (anche se debolissime) per tornare ad accoppiarsi nel torrente nativo. È per questo 'miracolo' dell'evoluzione che Pinker parla di «istinto del linguaggio».

Pur essendoci differenze nell'acquisizione di una prima e di una seconda lingua, e soprattutto tra bambini e adulti (Andorno 2017b , 125 e segg.), anche gli adulti si impadroniscono di una lingua comunicando con gli altri e grazie al loro dispositivo biologico innato, meno efficiente di quando erano bambini, ma non sostituibile con metodi inefficaci. Anzi, pare proprio, da una serie di ricerche, che per supplire, negli adulti, alla perdita della plasticità cerebrale, altissima nell'infanzia pre-puberale, diventino «più incisivi i fattori socio-psicologici» (Andorno 2017, 139).

2.3. Una attività per gli operatori: la manutenzione del filtro (altrui)

La possibilità di acquisire le nuove regole aumenta dunque per gli adulti con la disponibilità di informazioni non linguistiche: conoscenza della situazione, dei codici gestuali, rilevanza della comunicazione nel contesto. Ma, soprattutto, è centrale la funzione del filtro socio-affettivo, che, come abbiamo detto, lascia passare una quantità maggiore o minore di input linguistico, che sarà poi processata dall'organizzatore.

La metafora del filtro va presa sul serio, per riuscire a capire come facilitarne il lavoro, con una manutenzione che non può essere opera del soggetto apprendente, perché si tratta di un elemento di cui non si ha consapevolezza e su cui non si può agire consapevolmente. Ma sul filtro altrui si può lavorare. È peraltro un'esperienza che tutti abbiamo fatto.

Giovanna studiava per un esame di storia moderna, nella sua cameretta da studentessa fuori sede. Il manuale era piuttosto voluminoso, ma Giovanna ormai aveva imparato a organizzarsi. Ci dedicava il pomeriggio, riservandosi la mattina per il corso monografico. Venti capitoli, venti giorni. Ora stava leggendo il capitolo undicesimo. Sarà stata la giornata piovosa, o l'idea di avere appena superato la metà, oppure la dieta leggera che le permetteva un impegno continuo anche di pomeriggio; sarà stata anche l'assuefazione al metodo di lavoro, rivelatosi efficace. Fatto sta che Giovanna volava, leggeva a ritmo costante, le sembrava di capire tutto. Finito il capitolo, chiuse gli occhi e provò a ricordare: vedeva le pagine, una dopo l'altra, i titoli dei paragrafi, ricordava i ragionamenti, le date, i come e i perché. Trenta pagine acquisite, una bella soddisfazione.

C'era ancora tempo, il capitolo successivo si presentava altrettanto lungo. Visto che lavorava bene, provò a proseguire per avvantaggiarsi e cominciò a leggere anche quello.

Si fermò dopo pochi minuti, a tre quarti della prima pagina del capitolo. Che cosa aveva letto? Non ricordava una sola parola. Provò a mettere a fuoco il titolo del capitolo e del paragrafo: nulla, come se non avesse letto neppure un rigo. Riprovò. Rilesse, sforzandosi di trovare il ritmo giusto, lesse ad alta voce; ma dopo mezza pagina, la stessa impressione. Non recepiva niente di quello che le passava per gli occhi (e per le orecchie, nella seconda lettura). Ebbe una forte sensazione di disagio. Entrò Carla, la sua coinquilina, forse attirata dal suono della sua voce che aveva declamato mezza pagina di storia; non era una sua abitudine. Guardò Giovanna, la cui ansia traspariva con tutta evidenza, con l'aria incerta tra l'ironico e il materno, e le propose: «Andiamo a fare un

po' di spesa, stasera volevo prepararti una bella cena!».

La passeggiata, al fresco e sotto l'ombrello, durò venti minuti. Al ritorno, mentre Carla riponeva in dispensa e nel frigo le poche cibarie che avevano comprato, Giovanna non potè trattenersi dal provare a rileggere l'inizio del capitolo dodici. Si fermò dopo tre pagine: capiva di nuovo tutto.

E capì anche un'altra cosa: c'è un dispositivo che lascia o non lascia entrare l'input, e basta un po' di stress per intasarlo. E per ripulirlo è inutile darsi da fare, bisogna aggirarlo, fare come ci consigliano dall'esterno: una passeggiata, una distrazione, una merenda. Se il filtro è messo in difficoltà dallo stress, meglio non incaponirsi, aggiungendo altro stress.

È compito di un'amica, di una mamma, di un educatore accorgersi del filtro sovraccarico e alleggerirlo; operare una veloce e facile opera di manutenzione. Nei luoghi pubblici (la scuola, il centro di accoglienza, etc.) si tratta di creare un ambiente favorevole, non troppo squallido, né troppo rumoroso; contribuire a costruire un gruppo rispettoso dei tempi altrui, individuare le motivazioni e dar loro spazio, non creare imbarazzi. Ne risentirà favorevolmente, e in modo vistoso, l'apprendimento, quello più importante, spontaneo, non sottoposto all'obbligo della prestazione scolastica (ahi!, che si stringe il filtro!). L'insegnante di italiano L2, quando arriverà, farà i complimenti agli ospiti: acquisiscono la lingua rapidamente, e se lei è una insegnante competente saprà già che dipende soprattutto dalle ore non passate con lei. Ma allora come può svolgere il suo compito, quello di 'insegnare' la lingua?

2.4. Le lingue non si insegnano; se ne può facilitare l'apprendimento

Gioverà partire dalla constatazione che 'insegnare' è un termine improprio e un'attività inefficace. È certo, e sperimentabile da ciascuno di noi, che il lavoro sulle regole esplicite che di solito si conduce con grande fatica dell'insegnante e dell'apprendente risulta di scarsa utilità. Come rileva un'autorevole studiosa, Cecilia Andorno, grazie alla linguistica acquisizionale abbiamo constatato che «ciò che si impara non coincide con ciò che si insegna, perché l'apprendimento di una lingua e delle sue strutture linguistiche avviene anche in assenza di insegnamento, e, viceversa, l'insegnamento di specifiche strutture linguistiche non sempre garantisce il loro apprendimento» (Andorno 2017 a, 11). L'insegnante può dedicarsi con maggiore efficacia a un lavoro su due fronti, sviluppando competenze per:

a. contribuire alla costruzione di un ambiente di lavoro sereno, confortevole, rassicurante, e permettendo perciò che una buona dose dei materiali linguistici giunga a destinazione (cura del filtro);

b. cogliere le tracce del percorso di acquisizione dell'apprendente, registrandone i progressi e prevedendone le tappe future, che avverranno secondo sequenze descritte minuziosamente dai ricercatori (Andorno, Valentini e Grassi 2017); (rilevazione del lavoro dell'organizzatore).

Per incidere sull'acquisizione stabile e profonda delle regole grammaticali è neces-

sario moltiplicare i momenti di apprendimento cooperativo tra pari e di simulazione di situazioni di naturalezza comunicativa. Molta parte del lavoro si può organizzare perciò moltiplicando l'esposizione degli allievi all'*input* linguistico, facendoli interagire a piccoli gruppi e favorendo la conversazione. Si può coltivare il gusto del parlare e dell'ascoltare, tutti insieme e con la guida del facilitatore. Ma si possono raggruppare gli allievi anche a due per volta, perché ciascuno impari ad accogliere le parole dell'altro.

Sono attività che risultano preziose per ogni apprendente, purché non ci si immagini che il processo di apprendimento avvenga prevalentemente in una 'classe di italiano'. Quest'ultima va intesa come il luogo di un ritorno riflessivo, grazie a simulazioni e riprese, sulla lingua italiana cui l'apprendente è stato esposto durante il resto della sua giornata, in una serie di dialoghi naturali. Tali dialoghi devono poter avvenire dentro e soprattutto fuori dal centro, in una serie di rapporti col mondo reale (come si chiede al bar un cappuccino? dove andare e che cosa dire per avere una carta d'identità? come si chiede un'informazione a un vigile? e a una ragazza?) e di simulazioni sotto forma di gioco.

Acquisire la lingua, insomma, non significa soltanto "frequentare il corso di italiano", come spesso si sente dire nei centri di accoglienza: la facilitazione dell'apprendimento linguistico non riguarda solo l'insegnante, ma è un'attività in cui devono essere coinvolti tutti gli operatori. «Dopo i tanti errori del passato, quando si riteneva che lo studio delle regole fosse sufficiente alla padronanza linguistica e allo sviluppo della competenza comunicativa, adesso possiamo con fiducia sostenere che si deve "fare grammatica" soprattutto attraverso gli scambi relazionali con i parlanti... questo libro è, quindi, solo un supporto nel cammino personale (dell'apprendente) di acquisizioni anche e soprattutto relazionali» (Pona e Questa, 2016, 10).

Nel corso di questi scambi, di continuo la mente dell'apprendente si è chiesta: che cosa mi stanno dicendo? come funziona questa lingua, quali sono le sue regole? Come faccio a dire che pago io al bar?

Le risposte a queste domande sono alla portata dell'apprendente, perché il dispositivo acquisizionale di cui dispone è molto più abile di quanto il senso comune non sospetti; ma, come si è detto, lui ne rimane inconsapevole. Sarà il facilitatore o la facilitatrice che, oltre ad avere contribuito a costruire un ambiente accogliente e proficuo, imparerà a 'intercettare' il programma di apprendimento, attraverso una serie di tracce. Le più utili sono quelle che noi chiamiamo 'errori'. Di solito un errore, specie se ricorrente, non è altro che una regola provvisoria che sta al posto di una regola più complessa; quest'ultima verrà imparata dopo, secondo tempi che il buon facilitatore conosce.

2.5. Lavorare sui cosiddetti errori come «indicatori di regolarità»

Ad esempio, all'inizio l'apprendente dell'italiano L2 adopera la terza persona del verbo (a volte la seconda, soprattutto di alcuni verbi). Il rischio di un fraintendimento è molto basso, se c'è un contesto comunicativo. «Io va» è un errore se si ripete la ta-

bellina dei verbi, ma non se nel dialogo si dice «Io va domani a ritirare il permesso di soggiorno». In questo secondo caso la comunicazione ha avuto successo, e parlare di errore è improprio. Se chi sente la responsabilità di 'insegnare' lo costringerà a recitare: «io vado, tu vai, lui/lei va» l'allievo potrà 'imparare' la filastrocca e ripeterla (e magari ne sarà contento anche lui), ma di solito non 'acquisirà' la forma corretta, cui accederà secondo i tempi del suo 'organizzatore'.

Credere che nell'espressione «io va domani etc.» ci sia un errore può impedire di rendersi conto che grazie a questo 'indicatore di regolarità' chi apprende indica il gradino a cui è arrivato nell'acquisizione delle regole di flessione del verbo. Grazie a questa traccia, è possibile individuare la successione delle regole che ha già acquisito, e quelle che acquisirà presto.

La ricerca sperimentale ha infatti dimostrato che le regole dell'italiano L2 vengono acquisite secondo una precisa successione. Sappiamo ad esempio che il participio ("andato") si acquisisce prima dell'imperfetto ("andavo"), e che per un po' di tempo "andato" (e non "sono andato", con l'ausiliare) sarà la forma normale e comprensibile di passato prossimo.

Tali sequenze possono essere turbate dall'insistenza del docente a 'insegnare' le regole in un altro ordine. 'Imparare' quanto vuole l'insegnante vorrà dire ripetere nel corso di una prestazione, e perciò non 'acquisire' in profondità. Il tentativo di insegnare elementi prematuri di L2 (per esempio, il passato remoto o il futuro, di cui si può fare a meno per un bel po' di tempo) può avere l'effetto di impedire lo sviluppo di abilità comunicative e di ritardare l'acquisizione (Dulay-Burt-Krashen 1985).

Più che impartire nozioni – e ragionamenti di secondo livello, per lo più astrusi – sulla lingua, sia la facilitatrice che gli operatori/le operatrici potranno provare a verificare gli inviti, provenienti da chi fa ricerca di linguistica teorica e applicata, ad accorgersi del lavoro di apprendimento svolto dall'ospite. Quando gli sentiamo dire, ad esempio: «Ho *prenduto* l'asciugamano», abbiamo una serie di opzioni tra cui muoverci:

(a) correggerlo gentilmente, dicendo «si dice "ho *preso*"», o qualcosa di simile;
(b) correggerlo solo indirettamente, chiedendo con una riformulazione: "quando lo hai *preso*?"
(c) tacere e pensare: «si sta sbagliando, ma è meglio in questo momento non dirglielo»;
(d) tacere e rallegrarsi: l'ospite sta costruendo per analogia il participio "prenduto", come alcuni verbi frequenti: "andato", "venuto", "dato", etc. Non sta ripetendo un "preso" sentito dire, ma se lo costruisce, come sta facendo con la maggior parte delle regole della lingua; più avanti abbandonerà questa forma che gli altri non usano, per quella "normale".

L'ultima opzione rivela la consapevolezza di avere davanti capacità cognitive alte, al lavoro, in cui avere fiducia. Le altre si situano su gradini diversi di opportunità e inefficacia. L'opzione (c) è inefficace, ma rispetta il *frame* 'dialogo'; l'opzione (b) può essere efficace in aula di lingua, quando il *frame* prevede la correzione; l'opzione (a), quella

forse più frequente, sgretola il *frame* dialogo ed è inefficace, con la pretesa che l'input correttivo venga memorizzato e appreso: cosa che richiede il lavoro faticoso di un'altra parte del cervello, rispetto a quella che lavora all'acquisizione profonda.

2.6. Per una buona comprensione dello scambio linguistico

Il facilitatore può e deve fare moltissimo, se non immaginerà che il suo lavoro si riduca a quello di trasmettere nozioni e istruzioni o di far ripetere espressioni nella nuova lingua. La sua professionalità consiste soprattutto nel produrre ambienti educativi accoglienti, e nella capacità di individuare i percorsi acquisitivi degli allievi, aiutato in questo dalla ricerca scientifica, che negli ultimi decenni ha individuato e descritto le sequenze acquisitive dell'italiano L2; queste, per fortuna, sono identiche per ogni allievo, quale che sia la sua lingua materna (Andorno, Valentini e Grassi 2017).

Di un ospite che sta imparando in questo modo non si può dire che non conosca una lingua, fosse tra noi anche da pochi giorni. Non sappiamo quanta ne capisce: ma sappiamo che sta lavorando, che sta costruendo un sistema linguistico che lo metterà presto in grado di esprimersi in maniera ricca e complessa; e intanto però si esprime e interpreta i messaggi con buona approssimazione.

Non possiamo qui entrare nei dettagli dei meccanismi di acquisizione della lingua: possiamo solo rimandare alla letteratura scientifica per i necessari approfondimenti (Pona 2016 e Andorno, Valentini e Grassi 2017), limitandoci a riportare, in una storia alla fine di questo capitolo, un esempio adatto a mostrare quanto può essere sottovalutata la ricchezza di una comunicazione giunta ad orecchie poco curiose e non molto esercitate.

3. Il gioco della comunicazione

3.1. Dialogo e fraintendimenti 'interculturali'

Si è visto, nel capitolo 1 (e nel Focus sulle trappole della comunicazione 'interculturale'), che si incontrano individui, non 'culture', e che le diversità possono rimandare a diversi 'modelli culturali', ricostruiti pazientemente dal ricercatore, non certo a deterministiche 'appartenenze culturali', in genere frutto di illazioni nell'uomo della strada e attribuite senza le dovute cautele.

È bene perciò non sovraestendere la responsabilità interculturale delle difficoltà comunicative (Quassoli 2002); il rifugiato giunto in Italia da poco tempo rivela, con il suo essere goffo e impacciato, che i presupposti che gli permettevano di interpretare il mondo non lo aiutano più ad orientarsi senza metterli in discussione, o, ancora prima, interrogarli, accorgersi che si trattava di abitudini irriflesse, non sempre congrue per affrontare nuove situazioni.

Inoltre, come si è visto soprattutto nel capitolo quarto, il dover fare i conti con una istituzione con caratteri di chiusura mette tra parentesi e rischia di mortificare le sue competenze maturate altrove, ruoli relazionali consueti e abilità comunicative connesse. È anche questo tessuto che bisogna almeno in parte riparare, se si vuole favorire un

dialogo motivante che esponga positivamente i/le richiedenti asilo alla lingua della società di accoglienza e gliene faciliti l'acquisizione.

Chi si è spostato ha attraversato diversi paesi, ma anche diverse «provincie di significato» (Schütz 1979, 203); e perciò sperimenta e mette in luce incongruenze tra il sistema culturale cui era abituato e quello della società in cui è arrivato, come messo in luce da decenni di ricerche sociologiche. Gli stessi studi hanno mostrato come proprio questo sradicamento, questo essere insieme vicino-e-lontano, lo sottraggono a «tendenze unilaterali» (Simmel 1989, 581) del gruppo di arrivo, e gli donano una libertà rispetto all'ormai inefficace «pensare-come-il-solito» (Schütz 1979, 382) e alla fissazione parassitaria di gesti e parole.

Tale possibilità di muoversi in maniera imprevista lo può rendere scomodo rispetto a un'interazione sociale in cui la fluidità comunicativa si ottiene spesso al prezzo di un'accettazione di abitudini irriflesse, di valutazioni date per scontate. Aprirsi alla presenza dello straniero significa non considerare ovvie una serie di presupposizioni e aspettative in base alle quali ci si muove, si comunica, si giudicano le persone. Si tratta di rendersi conto, grazie alle diversità tra questo tipo di abitudini e alcune di quelle dello straniero, della *relatività* storica, geografica, sociale delle aspettative reciproche.

Ricondurre queste differenze a valori, o, peggio, a 'i Valori', è fuorviante. Non si tratta certo di immaginare che non ci siano scelte e principi preferibili ad altri, ma di stare attenti a non scivolare dalle diversità nell'interazione quotidiana a profonde differenze di principi, spesso supposte sulla base di dicerie, stereotipi, presunzioni etnocentriche: «i valori sono diversi, e a parte i nostri quelli di tutti gli altri non valgono granché».

3.2. Il gioco della comunicazione: la localizzazione dell'attività

«Sembra che i giochi esibiscano in modo semplice la struttura delle situazioni della vita reale»(Goffman 1979, 31): compresa la capacità di rendere irrilevanti differenze che nuocerebbero alla relazione che si sviluppa nel gioco.

Aggiungiamo, alle tante storielle sulla comunicazione tra il lord inglese e il maggiordomo, un apologo che ci sembra adatto al caso nostro.

Il Lord si fa accompagnare da Arthur (maggiordomo e autista negli spostamenti meno pubblici) al Circolo del tennis più esclusivo di Londra (e, si suppone, del mondo). Ma presto ne esce, sconfortato: i suoi Pari, con cui voleva giocare a tennis, non ci sono, assistono al Discorso della Corona. Ma il desiderio di una partita è irresistibile, e il Lord (e qui si deve rallentare la narrazione per tutto il tempo che esige questo genere di barzelletta) con circospezione e sostenutezza cerca di capire se Arthur può giocare con lui.

Arthur, rispettando il solito rituale comunicativo, fatto di turni brevissimi e sospesi, risponde che sì, lui sa giocare al tennis; e che anzi, confessa, di solito dopo aver lasciato il Lord al suo circolo si reca al proprio circolo dei maggiordomi, dove si cambia e gioca la sua partita, appena più breve di quella del signore: tanto che ha in un piccolo scomparto del bagagliaio della Rolls Royce la sua tenuta. Basta, si concorda una partita. Ora, immaginiamoci i rituali di questa partita, i gesti, le (poche) battute (linguistiche,

s'intende): nel caso di un rovescio spiazzante e vincente, dovrà Arthur chiedere scusa al Lord per averlo preso d'infilata in contropiede?

Certo che no. Il gioco ha le sue regole che mettono tra parentesi le regole della vita reale, e le rendono irrilevanti, sostituendone i rituali. Facendo un po' di attenzione, si scopre anzi che sono i diversi rituali che strutturano la realtà di una situazione, assegnano i ruoli, influenzano i comportamenti. Sarebbe buffo che noi cercassimo di spiegare le attività, durante la partita di tennis, risalendo alla psicologia o alla 'cultura' del lord e del maggiordomo, o al loro rapporto all'esterno di quel campo da tennis. Questi fatti esterni non si manifestano nell'impegno del momento, e continuano ad avere importanza solo all'esterno dell'incontro in corso (Goffman 1979, 25). Ma così avviene in ogni realtà strutturata da *frames,* cioè da cornici, insiemi di regole: «non sono gli stati interni dell'individuo che determinano il significato di un'attività, ma sono piuttosto le strutture dell'attività, i loro *frames*, che ci permettono di inferire il senso della soggettività degli individui che vi sono coinvolti» (Giglioli 1990, 71). Lo abbiamo visto nel capitolo quinto, a proposito della costruzione del nigeriano-tipo.

Una comunicazione ricca, che esponga il richiedente asilo alla lingua della società di accoglienza e gliene permetta un apprendimento spontaneo, può irrompere nelle ore dedicate al cosiddetto insegnamento dell'italiano, come in tutte le altre della vita del Centro, e mettere tra parentesi i rituali burocratici, sostituirli con un *frame*, una cornice, più efficace. È vero, come scrive Schiller, che l'uomo gioca solo quando è pienamente uomo, e questo potrebbe rendere più difficile il gioco in una situazione come quella di un'istituzione totale, come un Centro di Accoglienza. Ma è anche vero che Schiller aggiunge che l'uomo è pienamente uomo solo quando gioca (Schiller 2009, 56). Forse questa pienezza umana può essere perciò incrementata.

Costruendo una cornice diversa, l'operatore e il richiedente asilo vengono sottratti al dispositivo stregato che li contrappone in due ruoli diversi e configgenti, e il gioco della comunicazione, se sapranno affidarvisi, renderà più piena la loro umanità. In questi giochi di comunicazione, svolti insieme a ciascun operatore, l'ospite del centro acquisisce l'italiano, che poi potrà essere oggetto di riflessione specifica durante le poche ore dedicate alla facilitazione dell'apprendimento.

Nella relazione concreta, che presuppone la veloce attivazione di codici, procedure, dispositivi di comunicazione *locali* (cioè *relativi a quella situazione*)*,* sarà più facile abbandonare immagini di reciprocità chiusa e ostile, e superare il pregiudizio della insormontabilità delle differenze. È bene, naturalmente, sapere su che cosa possano vertere alcune differenze di comportamenti e aspettative: i tratti paralinguistici, la percezione e l'uso dello spazio e del tempo, e variabili ancora più specificamente 'culturali', come l'importanza, minore o maggiore, attribuita al contesto nel fornire un'informazione, l'abitudine a guardare (o no) in volto l'interlocutore, etc. Non sarà perciò incongruo, per stabilire meglio le regole del gioco comunicativo, tenere un atteggiamento esplorativo, sperimentale e non classificatorio.

Le interazioni quotidiane presuppongono un tessuto di regole implicite, applicate automaticamente, e senza porvi attenzione: per interpretare il comportamento dell'in-

terlocutore ci si affida a un insieme di conoscenze, schemi interpretativi e procedure date per scontate (Quassoli 2002). L'incontro, nella pratica comunicativa, con uno straniero o una straniera comporta tensioni in queste procedure interattive, che vanno incontro a smentite da parte di individui che, giocando un ruolo diverso nell'interazione, seguono schemi interpretativi e regole differenti, per giunta mediati a volte da una lingua praticata con qualche impaccio.

Non si tratta di differenze riconducibili a strutture profonde, e destinate a produrre comunque incomprensioni. Un breve esempio concreto potrà aiutarci.

Nel corso di dialoghi con persone venute da altrove abbiamo notato, già oltre un quarto di secolo fa e di nuovo negli ultimi anni, che un uso diverso del "forse"può condurre a cattiva comunicazione e dissapori. "Forse" ricopre una banda di significato che va da "speriamo che" a "è possibile che" a "è probabile che"[1]. Quest'area semantica risultava lievemente diversa rispetto al "peut-être" francese in cui veniva tradotto dai nostri amici africani francofoni; era però il contesto, che portava a fraintendimenti a volte sgradevoli. Quando la persona del luogo, amico od operatore, che ha più informazioni e potere, risponde con un 'forse' a una domanda che riguarda una scadenza attesa, a volte non si rende conto di quanto l'affidarsi a lui (o a lei) sposta la risposta verso la fascia delle promesse, o delle concessioni che comunque vanno onorate. Se la risposta a «quando ci consegnerete il *pocket-money*?» è «forse domani», il "forse" tende a non essere interpretato come una possibilità, ma come la previsione di chi ha il potere di erogare o no il denaro. Da simili fraintendimenti non si generano solo equivoci, ma si segnano negativamente le relazioni – come sa chi abbia avuto esperienze simili.

Le tensioni nell'interazione comunicativa si traducono spesso proprio in una dichiarata incompatibilità tra le 'buone intenzioni' dell'operatore e il comportamento dell'ospite, la cui goffaggine (insita nella sua condizione iniziale di straniero non appaesato, ma anche nel ruolo secondario e subordinato che gli attribuisce una struttura che lo infantilizza) rischia di venire spesso intesa come diffidenza, reticenza, chiusura, pretesa indebita: per non parlare delle illazioni sul suo conto, tra cui frequente quella secondo cui «ha capito benissimo ma fa finta di non capire» (Faso 2014, 189).

È proprio quando l'interpretazione di routine dei comportamenti diventa impraticabile, che si è costretti a rendersene conto, ricostruendo i diversi punti di vista in gioco e cercando di ripristinare il fluire ordinato dell'interazione. Ma quando non c'è la capacità di garantire la ripresa di uno scambio comunicativo sensato scattano le scorciatoie, con il rifiuto di farsi carico delle difficoltà del rapporto. In questo caso è più probabile che le difficoltà di comunicazione vengano rovesciate sull'interlocutore più debole (Gumperz, citato in Quassoli 2006, 141), mentre il più dotato di potere si tiene al sicuro da qualsiasi dubbio; è in agguato la tentazione dell'accusa di ingratitudine: «gli sono andato incontro, mi sono esposto e sbilanciato, ho semplificato il linguaggio, e lui...».

L'avvio a una soluzione viene fornito da *una localizzazione dell'attività*, accompagnata dalla presenze di regole assai precise, anche se parzialmente implicite, che, come

[1] Sono meno rilevanti, qui, altre sfumature di "forse", come quella approssimativa. «eravamo forse in quindici».

nei giochi (Goffman 1979, 16), e come nella partita a tennis tra il Lord e il maggiordomo, rendono irrilevante il mondo esterno, e secondari dei modelli normativi, per quanto interiorizzati. Così, chi partecipa all'interazione (operatrici, anche non docenti di italiano L2, e richiedenti asilo) è spinto a prendere rapidamente decisioni, e a sperimentare competenze comunicative non sempre sfruttate o riconosciute per altre attività. Si tratta di sapere 'far gioco', sia nel senso di aprire degli spazi in cui permettere il movimento di un ingranaggio, sia nel senso forte di trovare le «capacità di riconoscere, seguire, modificare, irridere, contrastare – in una parola ricreare incessantemente – le regole che localmente danno senso alla nostra esperienza della realtà sociale» (Quassoli 2002, 174).

Pensare l'attività come gioco vorrà dire innanzitutto mettere in gioco le abitudini, affidare il senso di una attività conoscitiva e trasformatrice alla sua concreta esecuzione, non pensare più a un mondo diviso in due parti, quella 'concreta' e quella 'ideale', ma a una pluralità di mondi, aperta alla sperimentazione: «Là dove una partita appare come un inizio assoluto, niente è perduto» (Caillois 1981, 13).

Focus

F1. Le opinioni dei colti sul linguaggio

L'istinto del linguaggio di Steven Pinker, pubblicato negli Usa nel 1994, è certamente uno dei libri più affidabili scientificamente, ma anche di scrittura più affabile, sulle straordinarie conquiste teoriche e pratiche degli ultimi decenni, e potrebbe costituire una lettura di base per chi si dedichi alla facilitazione della lingua seconda, anche per le sue implicazioni rivelatrici sul rapporto tra lingue e culture e linguaggio e pensiero (che non è, come può sembrare, di coincidenza).

La svolta teoretica impressa alla fine degli anni '50 del secolo scorso da Noam Chomsky alle ricerche sul linguaggio ha avuto effetti ineludibili non solo sulla nostra comprensione del linguaggio, come si è visto nel resto del capitolo, ma anche per la nostra visione della natura umana; e ci costringe a una disamina sulle opinioni di senso comune su cui rischiamo di ricadere, magari in buona compagnia. La maggior parte delle persone colte ha infatti una batteria di opinioni sul linguaggio, che non sono affatto lontane dalle dicerie di senso comune. Il che significa che c'è un divario sensibile tra conoscenza scientifica e ciò che (quasi tutti) i colti dicono.

Tale divario porta a prese di posizioni pratiche fuorvianti e inefficaci, quando non dannose. Si veda un documento che pochi mesi fa ha suscitato molto scalpore, firmato da un gran numero di cattedratici (per la verità, prevalentemente medici e giuristi, mentre pochissimi si interessavano di qualcosa di simile al linguaggio), in cui si ripetevano pregiudizi 'colti' (come dimostrato in Straniamenti 2017), sfatati abbondantemente da Chomsky in poi, e riassunti perfettamente da Pinker: «la maggior parte delle persone colte (...) sa che un tempo la scuola dava un grande rilievo all'apprendimento della grammatica ma che l'abbassarsi dei livelli di scolarità e l'involgarirsi della cultura popolare hanno portato a un pauroso declino della capacità media di costruire enunciati grammaticalmente corretti» (Pinker 1997, 9-10). Tale opinione è sbagliata, come lo sono altre opinioni colte, in parte elencate da Pinker: che il linguaggio sia l'esempio per eccellenza della capacità di usare i simboli, che ci separi irrevocabilmente dagli altri animali, che pervada il pensiero, che i bambini imparino a parlare imitando i genitori e chi si occupa di loro. A queste opinioni colte, irriflesse e rischiosamente coincidenti con quelle di senso comune (che costano poco sforzo e sono lontane dal metodo scientifico, basandosi su «ciò che tutti dicono») possiamo aggiungere, a ragion veduta, quella secondo la quale la conoscenza della lingua è un prerequisito per attivare processi di integrazione ed inserimento socio-lavorativo dei migranti.

Tali opinioni sul linguaggio sono tutte sbagliate per una stessa ragione, bene sintetizzata da Pinker: «Il linguaggio non è un artefatto culturale che impariamo così come impariamo a leggere l'ora o a capire come funziona il governo federale. Il linguaggio è invece un pezzo a sé del corredo biologico del nostro cervello. Il linguaggio è una abilità complessa e specializzata, che si sviluppa spontaneamente nel bambino senza sforzo conscio o istruzione formale...» (Pinker 1997, 10).

Sarà meglio ricordarsi che «ciò che tutti dicono» non costa fatica, surroga l'analisi, evita il dubbio: un buon modo per tenersi lontani dalla comprensione scientifica di qualsiasi fenomeno.

Storie

S1 «Non capisce»

Lo diceva, costernata, anche Roberta, un'insegnante di scuola d'infanzia capace e generosa, durante un corso di formazione, nel 2004. Una bambina cinese, Ling, di 5 anni, arrivata da sei settimane circa, non parlava: le raccomandavamo di rispettare la fase di ascolto della bambina, ma lei era inquieta: come sincerarsi se Ling era in grado di capire qualcosa?
Le proponemmo un esperimento semplice. Bastava che entrasse in classe, guardasse verso la finestra, aperta regolarmente durante il cambio tra insegnanti, e si rivolgesse a Ling chiedendole di chiuderla, accompagnando la richiesta con un'espressione corporea discreta, che alludesse alla sensazione di freddo. Ci chiese se era sicuro che funzionasse; le rispondemmo di no: non era 'sicuro', ma, come noi avevamo *fiducia nelle sue capacità comunicative*, se lei avesse avuto fiducia in quelle di Ling il gioco avrebbe avuto qualche probabilità di riuscire.
La settimana dopo, al nostro appuntamento di monitoraggio, non ci fu bisogno di riguardare gli appunti per riprendere il lavoro e fu necessario prima di tutto lasciarla raccontare: era raggiante, e ci raccontò di come Ling fosse andata *sorridendo* a chiudere la finestra. Le chiedemmo cosa le avesse detto, *dopo*. «Le ho detto: Brav..», cominciò lei, poi s'interruppe, avvampò e disse, più a se stessa che agli altri: «Ma che sciocca sono stata, avrei dovuto dirle: grazie!»[2].
La riuscita dell'esperimento dipende da alcuni elementi: l'apertura alla comunicazione non fittizia, la fiducia nell'interlocutore, la capacità di fingere tanto bene un *dialogo naturale* da cominciare a crederci per primi, costruendo un gioco, lasciando fuori dalla porta le proprie preoccupazioni fuorvianti, ma anche l'imbarazzo dell'apprendente. Quest'ultimo non è un segno di debolezza caratteriale, ma un preciso segnale sulla relazione, inviato a partire da competenze comunicative e relazionali. Comunicare imbarazzo significa intervenire nella relazione esprimendo un disagio per qualcosa che non funziona. L'interlocutore, se vuol risultare efficace, fa meglio a tenerne conto, non forzare, cambiare *frame*.

S2. «Ha capito e finge di non capire»

Marisa è un'infermiera competente, una persona aperta e simpatica. Come mamma, è molto ospitale, e invita spesso i compagni maghrebini di suo figlio, ne rispetta le abitudini alimentari, ne ascolta il racconto delle delusioni scolastiche. Ma al corso di formazione sulla comunicazione interculturale, confessa di rischiare l'intolleranza, allo sportello, con i pazienti migranti. Trova, come da copione, chiusi i cinesi, infidi i levantini: ma hanno in comune un vizio: capiscono, ma fingono di non capire.
Il formatore confida nel confronto aperto e nei giochi di ruolo. Viene allestita una simulazione: Marisa fa da regista, una collega viene istruita su come comportarsi, un altro collega, bravo interprete in simulazioni precedenti, deve "fare il marocchino". Corsisti e formatore, intorno a Marisa, osservano la scena, la fermano, fanno ripetere alcuni movimenti, e chiedono a Marisa: «ti ci riconosci? Che cosa provi adesso? perché pensi che si comporti così?». Giovanna, la collega e amica che impersona "Marisa", è seduta dietro lo sportello. Si avvicina Enrico, il "marocchino", biascica alcune parole, non si capisce bene di che cosa ha

[2] L'episodio è ripreso da Faso 2014, cui si rimanda per una più completa trattazione, accompagnata da altri esempi utili a questo tipo di attività.

bisogno. Ma Giovanna è gentilissima, si protende verso di lui, sta in punta di sedia, e dopo avere esordito con un infelice «deve compilare questo modulo», si corregge, dice: «ora scriviamo insieme su questo foglio di che cosa hai bisogno». E si mette a chiedere e a scrivere con pazienza. Fermiamo i due: «Come ti vedi, Marisa?». «Sbilanciata», dice lei. «Senza rete», aggiunge il formatore. E poi chiarisce: Giovanna ha abbandonato, con la postura e la terminologia speciale, quelle piccole rassicurazioni che servono anche a mandare un messaggio sul proprio 'contegno'. Ti puoi fidare di me, ti vengo incontro, è il messaggio positivo: mi spoglio del mio contegno professionale, e ti mando messaggi di rispetto. Attenzione, avverte il formatore: solo se tale atteggiamento sarà 'riparato' da un aumento dei segnali di 'contegno' e di 'deferenza' di Enrico, la comunicazione procederà spedita ed efficace.
Enrico, da parte sua, ogni tanto sorride e annuisce.
A un certo punto, Giovanna chiede: «Hai capito?». Enrico sconfortato dice di no. Giovanna scatta, si tira indietro a sedere, gli dà di nuovo del lei e lo invita a compilare il modulo. Chiediamo a Marisa le ragioni di un cambiamento così brusco, ci dice che si è sentita ridicola, lei si è tanto sbilanciata, lui non collabora, dice che non ha capito, e invece non è vero. Perché? «Annuiva, prima...».
Il formatore propone un'altra simulazione. Siamo a Vienna, e Marisa deve chiedere a un vigile austriaco come arrivare in Sigmund Freud Strasse. Enrico, felice di sfoderare il suo talento istrionico, si produce in un tedesco maccheronico, e spiega a lungo la strada da fare. Marisa non capisce nulla, è frastornata. A un certo punto, fermiamo la scenetta, e chiediamo: «Marisa, perché annuisci?». È una rivelazione, per l'ottima infermiera: «Non capivo nulla, così annuivo, per dirgli: continua a parlare, magari se continui ci capisco qualcosa».[3]

S3. La ricchezza di un'espressione apparentemente rudimentale

Il luogo della scena è un corso di italiano tenuto da un'associazione di volontariato; ma l'episodio coincide quasi esattamente con un esempio analizzato molto bene dalla migliore letteratura scientifica. Un giovane di origine cinese, venuto da un comune non vicinissimo per accompagnare un amico, si mostra molto ricettivo e curioso. Il docente, alla fine del secondo incontro, gli chiede se continuerà a frequentare (dovrebbe invitarlo a seguire un altro modulo, secondo un diverso *livello*), e dopo una lieve pausa il ragazzo dice: «Io penso così...trovato bene qui... rimanere».
Abbiamo per anni sottoposto all'analisi di tanti insegnanti l'enunciato, trascritto nella maniera più semplice, e perciò privandolo di ogni segnale comunicativo che potesse soccorrere nella comprensione (che invece nel rapporto concreto si era ottenuta). Quasi sempre, si sono avute spiegazioni debitrici di analisi tradizionali: venivano rilevati errori, incapacità, deviazioni, si adoperava molto la locuzione "non ancora...". Qualche barlume di dubbio si otteneva quando si evitava la valutazione e si facevano discutere i presenti: ma in genere veniva soppresso il segmento iniziale («io penso così»), si leggeva «rimanere» come una forma provvisoria o deviata rispetto a «rimarrò», e l'enunciato veniva così parafrasato: «Mi sono trovato bene qui, e rimarrò».
Una analisi meno sfiduciata nei confronti delle competenze comunicative del parlante, e consapevole delle sequenze acquisitive, giunge invece alla certezza che
(a) il segmento iniziale, «io penso così», *deve voler dire qualcosa*;

[3] L'episodio è ripreso da G.Faso, *Fraintendimenti interculturali*, in Bim (Foglio della Biblioteca Interculturale Mobile della Coop. Adriatica) 2009, ed era stato già adattato in Faso 2014.

(b) l'infinito finale («rimanere») non può precedere l'acquisizione di un presente, «io rimane» (con sovraestensione iniziale della III persona), a sua volta capace di fungere, come normalmente nei nativi, funzione di futuro, e quindi deve esprimere una *modalità* oppositiva rispetto al presente;
(c) l'opposizione tra participio passato e infinito assume prestissimo, nell'apprendente, funzioni di messa in rilievo aspettuale (perfetto/durativo) o temporale (passato/presente).
E quindi il ragazzo ci ha comunicato *confidenzialmente*[4] un progetto, esprimendo un'ipotesi con l'ausilio della locuzione *io penso che* – perché le ipotesi sono cose pensate, e in attesa dell'acquisizione del congiuntivo è bene segnarle con altri espedienti. A questo punto, riconosceremo nell'infinito un condizionale capace di esprimere un desiderio (come quando Mina canta *Poster*: «Andàaàre...lontàaàno»). Con una parafrasi: «nel caso che io mi venga a trovare bene qui rimarrei volentieri».
La differenza di comprensione implica una differenza nella qualità della relazione. E si chiude positivamente il circolo aperto da un atteggiamento di fiducia nelle capacità di apprendimento dell'interlocutore e nella relazione educativa. Tali forme di prestazione linguistica sono ottenibili in ogni relazione all'interno del Centro, che va svolta prestissimo in italiano senza l'ausilio di lingue veicolari: ben presto la comunicazione risulterà più ricca, articolata, sfumata, come mostra anche il box con la storia di Mamadou, nel capitolo quarto.

S4. La manutenzione della lingua e degli affetti

Un operatore del Mugello ci ha raccontato così bene questa storia, che gli abbiamo chiesto di scriverla. Lo ringraziamo per il suo contributo.
Dal cuore del Mugello, lungo la via Faentina, si prende in direzione nord, verso l'Appennino che sovrasta la vallata, l'accarezza, la ingloba in un paesaggio fitto di boscaglia, marronete, piccoli borghi un tempo popolati di famiglie. Dopo pochi chilometri compare un bivio, una stradina stretta che passa sotto un ponte e prosegue giù verso i campi coltivati e una vecchia villa padronale. Si scende vertiginosamente verso un piccolo corso d'acqua dove i ragazzi, d'estate, fanno il bagno per rinfrescarsi nella calura quotidiana.
Molti anni fa, i terreni agricoli erano molto più estesi, c'erano meno alberi e più contadini che occupavano, ripulivano, si prendevano cura della terra. Poi negli anni è arrivata l'industrializzazione, lo spopolamento dei piccoli centri di campagna. La macchia si è riappropriata del vissuto umano tenendo in piedi qualche pieve antica, le vecchie case piene di squarci, i tabernacoli silenziosi. È in questi luoghi decentrati e semi-abbandonati, che negli ultimi anni sono stati aperti numerosi Centri di Accoglienza Straordinaria.
Il Cas in questa piccola frazione sorge sulle sponde di un fiumiciattolo, in una vecchia struttura e a pochi metri da una chiesetta e da un piccolo cimitero. Vi abitano circa venti ragazzi, alcuni molto giovani, provenienti da Gambia, Senegal, Nigeria, Mali e Costa d'Avorio. Quasi tutti hanno avuto un responso negativo dalla Commissione e aspettano le date dell'appello in una lunga, sfiancante attesa nella quale passare le giornate al cellulare, o semplicemente a mangiare e a dormire, al contrario di quanto tanti pensano, è una vera condanna. I ragazzi seguono un corso di italiano interno, qualcuno lavoricchia.
Da quella buca immersa nel verde, è difficile spostarsi, non ci sono mezzi di trasporto, se non le biciclette o i mezzi dell'associazione. Il corso di italiano è stato organizzato internamente alla struttura; il rischio è quello di insegnare non una L2 ma una Lingua Straniera, perché

[4] Cosa difficile da intuire, se si ripete lo stereotipo che i cinesi, «*si sa*», sono chiusi.

laggiù il contatto con chi parla l'italiano è minimo e si limita ai rapporti con gli operatori e con l'insegnante. A volte, però, le contingenze pratiche impongono scelte forzate, e lo sforzo didattico è il doppio, se non il triplo. Ma non importa, ci si prova.
Souley ha 25 anni ed è arrivato dalla Nigeria, attraversando il deserto e la Libia e tutti quei luoghi battuti sia dai profughi di guerra che dai famigerati migranti economici. Nessuna differenza su questo, nessuna. Ha lavorato come muratore in Libia ed è fuggito durante una notte di scontri, neanche lui sa come. Gli spari dietro, la corsa sulla spiaggia, le luci fulminee che squarciavano il buio, il rischio di finire una volta per tutte.
In Nigeria ha studiato poco, ha una bassa scolarizzazione ma è alfabetizzato, sa leggere e scrivere. È stato inserito nel gruppo base, per il raggiungimento delle competenze A1. Il lavoro è arduo perché Souley tentenna, la lezione in classe non lo coinvolge, anche se passa molto tempo davanti al libro di testo, nelle ore vuote. Legge, ripete, ma fondamentalmente studiare italiano lo annoia.
Si cercano delle alternative didattiche, perché il lavoro di insegnante è bellissimo quando è ricerca, sperimentazione. Ma talvolta è necessario uscire dal guscio, respirare aria nuova e pulita. Souley è triste, depresso, troppe sono le ore d'inedia, ha voglia di fare e non ce n'è verso.
È da un momento di crisi profonda che nasce l'occasione: la richiesta di fare volontariato lavorando insieme al tecnico dell'associazione, l'operatore che "tiene su la baracca", come si dice in gergo. E lui la tiene su veramente, spostandosi da una struttura all'altra, col suo mazzo di chiavi abnorme e il giubbotto pieno di tasche per avere sempre tutto a portata di mano. Le riparazioni sono all'ordine del giorno, poi la manutenzione ordinaria, i rifornimenti di alimenti e vestiti per il Centro d'Ascolto, gli eventi dell'ultimo momento da organizzare ed allestire. È un lavoro imponente, Souley lo capisce perché l'operatore si reca spesso presso la struttura dove la manutenzione è complicata, i lavori da gestire sono diversi, la grande casa deve essere curata al meglio. Se ne parla in coordinamento e l'associazione decide di dare a Souley questa possibilità: per uno come lui, essere a contatto con un lavoratore che parla italiano e che lo sprona per necessità a capire e parlare nella lingua del paese che lo ospita potrebbe essere uno stimolo in più. Souley ha bisogno di sbloccarsi, di trovare una via d'uscita per sé stesso, un nuovo piccolo inizio.
Sul lavoro bisogna essere svegli, darsi da fare, ci vuole prontezza in ogni momento. Imparare i nomi degli strumenti è difficile: quanti diavolo sono? Ma non c'è tempo da perdere. L'inizio è di quelli che ti scombussolano e ti fanno sentire una nullità perché non capisci ciò che ti viene chiesto. Il cacciavite al posto della sega, la corda invece del martello. Inoltre, la parlata mugellana spesso si sostituisce all'italiano (già di per sé "regionale"), per comodità, ansia, stress, frenesia. Anche la rapidità del parlato può rappresentare un ostacolo ma l'operatore tecnico fa del suo meglio per mettere Souley a suo agio, anche nei momenti di maggiore tensione in cui si è stretti coi tempi e la pressione è alle stelle. Parallelamente il ragazzo deve obbligatoriamente venire alla lezione frontale, è necessario se vuole proseguire la collaborazione con l'operatore.
Souley si impegna, e si vedono i risultati: i progressi linguistici, a dire il vero, sono lenti, piccoli passetti avanti ma importanti. Il vero sblocco avviene a livello psicologico, caratteriale: dopo tre mesi è più allegro, propositivo, costruttivo; pone domande, cerca il contatto, sa che può farcela. La pronuncia è quella che è, si può e si deve migliorare; anche se quel «Naigiria» non lo smuovi neanche sotto tortura: e forse ha ragione lui.
Ma il dato positivo è che questa esperienza rappresenta la prova che l'italiano si può in-

segnare in diversi modi e che se veicolato in particolari contesti quali quello lavorativo può essere un mezzo importante per acquisire sicurezza in sé stessi, avere una maggiore consapevolezza della propria esistenza, confrontarsi coi propri limiti. Ma talvolta basta un niente per uscirne, un ricchissimo niente che si trova fuori, nel lavoro, per strada, nella vita quotidiana, nello scontro e nell'abbraccio.

I.F.

Capitolo 7.
La procedura di asilo

1. L'asilo come diritto

1.1. Siamo obbligati a far entrare i rifugiati

Prima di entrare nel dettaglio della procedura di asilo, sarà bene chiarire un concetto sistematicamente ignorato in molti dibattiti pubblici: nei paesi democratici, l'asilo è concepito non come una 'concessione' che lo Stato può accordare o rifiutare, ma come un vero e proprio *diritto soggettivo* della persona.

Il termine 'diritto soggettivo' è un'espressione tecnica su cui non è il caso di soffermarci a lungo. Per usare la definizione di uno dei più autorevoli giuristi del nostro paese, un diritto è 'soggettivo' se corrisponde a un *obbligo* da parte dello Stato (Ferrajoli 2002, 27). Nel nostro caso, lo straniero chiede di poter entrare in Italia per essere protetto dalle persecuzioni che ha subito (o che poteva subire) nel suo paese; secondo le norme internazionali, l'Italia non *può,* ma *deve* dare un rifugio sicuro a chi ha patito gravi violazioni di diritti umani; la richiesta dello straniero coincide con un dovere da parte dello Stato, ed è quindi un diritto soggettivo.

Questo non significa che l'Italia debba dare un diritto di soggiorno automatico a chiunque sia entrato sul territorio. L'asilo non spetta agli stranieri *in quanto stranieri*, ma solo a coloro che abbiano subito o possano subire violazioni dei loro diritti fondamentali. Le autorità possono dunque procedere ad accertamenti per valutare se gli stranieri rientrino davvero nella categoria dei rifugiati: e questi accertamenti possono essere più o meno rigorosi, più o meno pignoli o restrittivi. Ma si tratta appunto di accertamenti sulla situazione di fatto delle persone interessate, non di decisioni da prendere sulla 'concessione' o meno dell'asilo.

Il concetto di diritto soggettivo implica però che *ogni* straniero possa presentare domanda di asilo: rifiutare la presentazione di una domanda significherebbe negare l'accesso a un diritto fondamentale. È (anche) per questo che non è possibile «rimandarli a casa loro», come si dice comunemente nelle conversazioni da bar: espellere o respingere i richiedenti asilo, negare loro la possibilità di essere ascoltati e di far valere le loro necessità di protezione, significherebbe violare uno dei principi fondamentali del diritto internazionale.

1.2. L'asilo si riconosce, non si concede

La definizione dell'asilo come diritto soggettivo ha implicazioni molto importanti ai fini del nostro discorso. Se al diritto dello straniero corrisponde l'obbligo da parte dello Stato, non c'è un potere discrezionale, una decisione da prendere: le autorità si limitano a constatare, a riconoscere l'esistenza del diritto. È per questo che, nella terminologia giuridica, non si dice che l'asilo viene 'concesso' o 'assegnato': l'asilo viene

'riconosciuto', cioè constatato e verificato.

Come ha spiegato Iside Gjergji, l'autorità competente «non assegna lo *status* di figlio a qualcuno, si limita a riconoscere la parentela sulla base degli elementi presenti: vale lo stesso per lo status di rifugiato» (Gjergji 2017). Per fare un altro esempio che conosciamo tutti, anche la residenza è considerata – almeno nell'ordinamento italiano – un diritto soggettivo. E difatti, quando il vigile viene a casa per fare le verifiche, non è chiamato a decidere se concedere la residenza o meno: deve semplicemente verificare che noi abitiamo davvero nell'alloggio dichiarato all'anagrafe. Se quella è effettivamente la nostra casa – la nostra dimora abituale, come dice la legge – gli uffici del Comune sono *obbligati a riconoscere* la residenza.

2. La procedura

2.1. Dalla manifestazione di volontà alla formalizzazione della domanda

Il primo passaggio della procedura è la manifestazione di volontà: lo straniero deve dichiarare – in forma orale o scritta – la sua intenzione di chiedere asilo; successivamente, la richiesta viene formalizzata e verbalizzata, attraverso l'apposita modulistica. È importante precisare che l'istanza può essere presentata *in qualsiasi momento,* dunque non necessariamente all'arrivo in Italia o subito dopo lo sbarco. La legge precisa inoltre che la domanda deve essere presentata «presso l'ufficio di polizia di frontiera all'atto dell'ingresso nel territorio nazionale o presso l'ufficio della questura competente in base al luogo di dimora»[1]: è dunque la polizia, e solo la polizia, a poter ricevere materialmente una domanda di asilo.

Al momento della presentazione della domanda, l'operatore della Questura compila online, su uno speciale sito accessibile solo alle forze dell'ordine, un modulo noto come *Modello C3*, che è il formulario della domanda di asilo. In allegato a questo capitolo trovate un fac-simile della versione cartacea del C3, quella che viene consegnata come ricevuta al richiedente: come si vedrà, nel modulo vengono chiesti sia dati di carattere anagrafico (nome, cognome, data e luogo di nascita etc.), sia informazioni relative alla domanda di protezione (appartenenza a organizzazioni politiche o religiose, motivo per il quale il richiedente ha lasciato il paese di origine etc.).

2.2. Lo status di richiedente asilo e il permesso di soggiorno

La manifestazione di volontà e la successiva formalizzazione dell'istanza trasformano lo straniero in un richiedente asilo: da questo momento, la persona non è più irregolare ma – per il solo fatto di aver presentato la domanda – ha cambiato status, e ha diritto a restare nel nostro paese fino alla conclusione della procedura. L'asilo, lo abbiamo visto, è un diritto soggettivo che obbliga l'Italia prima ad accogliere il richiedente, poi

[1] Così il cosiddetto "Decreto procedure": Decreto legislativo 28 gennaio 2008, n. 25, *Attuazione della direttiva 2005/85/Ce recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato*, art. 6 comma 1.

– se questi rientra nelle categorie suscettibili di protezione – a riconoscere lo status.

Questo dettaglio è importante perché, contrariamente a quanto si crede di solito, *non è il permesso di soggiorno a regolarizzare lo straniero, ma è la sua stessa domanda di asilo.* Detto in termini più espliciti, il richiedente è autorizzato a rimanere in Italia – ed è dunque regolare – anche se non ha, o non ha ancora, un permesso di soggiorno in tasca.

Questa affermazione può suonare strana a chi non abbia una specifica competenza tecnica. Siamo abituati a pensare che un cittadino straniero privo dei documenti di soggiorno sia quasi per definizione un irregolare: e questo è generalmente vero per gli immigrati che hanno o richiedono permessi per lavoro, per studio, per motivi familiari – cioè per i cosiddetti migranti economici. Non è vero, invece, per i richiedenti asilo e per i rifugiati: nel loro caso, il diritto soggettivo a rimanere in Italia non dipende da autorizzazioni, concessioni o permessi di alcun tipo, e di conseguenza non può dipendere dal permesso di soggiorno. La Questura, certo, è chiamata a rilasciare un permesso anche al richiedente asilo, ma non è il permesso in quanto tale ad *autorizzare* la permanenza in Italia. La legge dice che la semplice ricevuta di presentazione della domanda di protezione internazionale ha valore di titolo di soggiorno[2].

2.3. La Commissione territoriale

La domanda di asilo viene poi valutata da un organismo chiamato 'Commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale', che di seguito chiameremo semplicemente Commissione. Ne fanno parte quattro membri: due appartengono al Ministero dell'Interno (vengono cioè dalle Prefetture e dalle Questure), uno è espressione dei Comuni (è nominato dalla Conferenza Stato - Città ed autonomie locali), l'ultimo è il rappresentante dell'Alto Commissariato Onu per i Rifugiati. In base alla legge 146/2014, in Italia vi sono attualmente venti Commissioni, ciascuna competente per una determinata area geografica.

Di norma, la Commissione convoca l'interessato e lo ascolta prima di decidere. Questa 'audizione' è anzi uno dei momenti più importanti nella vita di un richiedente asilo: è l'occasione in cui, raccontando la propria storia, lo straniero può far valere le sue ragioni. Ci torneremo tra poco.

Dopo aver ascoltato lo straniero la Commissione decide. Come già abbiamo visto nel primo capitolo, sono possibili quattro decisioni:

- diniego secco (la domanda non è accolta, lo straniero non ha diritto a rimanere in Italia);
- protezione umanitaria;
- protezione sussidiaria;
- status di rifugiato.

È importante chiarire che lo straniero non può chiedere il riconoscimento di uno

[2] Decreto Legislativo 142 del 2015, art.4 comma 3. «La ricevuta attestante la presentazione della richiesta di protezione internazionale rilasciata contestualmente alla verbalizzazione della domanda (...) costituisce permesso di soggiorno provvisorio».

specifico status. In altre parole, non è possibile presentare una domanda di protezione sussidiaria, o di protezione umanitaria, o di asilo politico. Si può solo presentare una domanda generica di protezione internazionale: sarà poi la Commissione a decidere quale dei tre status deve essere eventualmente riconosciuto.

Se la decisione della Commissione è positiva, lo straniero cessa di essere un richiedente asilo, e diventa un beneficiario di protezione: gli viene dunque rilasciato il corrispondente permesso di soggiorno. In caso di diniego, invece, il permesso di soggiorno che già aveva – quello per richiesta di asilo – viene *revocato*: il richiedente deve dunque tornare al suo paese, oppure può presentare un ricorso al giudice (nel qual caso gli sarà rilasciato un nuovo permesso in attesa della decisione finale del magistrato).

2.4. Il sistema Dublino

Le polemiche politiche di questi ultimi anni hanno fatto conoscere anche ai non addetti ai lavori il cosiddetto 'sistema Dublino', un dispositivo noto soprattutto perché obbliga l'Italia ad accogliere coloro che sbarcano sulle coste della Sicilia. Le informazioni veicolate dai media, però, sono frammentarie e spesso errate, e non sempre aiutano a capire come stanno le cose.

Sui giornali e alla televisione, ad esempio, si parla di una Convenzione di Dublino che in realtà risale al lontano 1990 e oggi non è più in vigore: nei primi anni Duemila, i paesi europei che l'avevano firmata decisero di trasformarla in un Regolamento Ue. La differenza non è di poco conto, perché mentre la Convenzione è un semplice accordo tra Stati, il Regolamento è un atto assai più vincolante dal punto di vista giuridico: è una vera e propria legge, che tutti i paesi Ue hanno l'obbligo di attuare.

In sostanza, il Regolamento Dublino stabilisce che il primo paese di arrivo è di norma competente anche sulla procedura di protezione internazionale. Ciò significa, ad esempio, che chi sbarca in Italia è obbligato a presentare la domanda di asilo all'Italia, anche se magari intendeva andare in Francia o in Germania, e stava semplicemente transitando dalle coste della Sicilia per recarsi altrove. Non è difficile intuire che un paese come il nostro, per la sua collocazione geografica al centro del Mediterraneo, è luogo di transito per eccellenza: le regole Dublino costringono decine di migliaia di profughi a restarvi per tutta la durata della procedura di asilo, e trasformano di fatto l'Italia in un paese di residenza stabile di molti profughi.

Non è questa la sede per entrare nei dettagli della 'procedura Dublino', come viene di solito chiamata dagli addetti ai lavori. Qui ci interessa richiamare l'attenzione su alcuni aspetti che riguardano più da vicino il lavoro dell'operatore.

In primo luogo, il Regolamento Ue viene di solito riassunto dicendo che il primo paese di arrivo è responsabile della procedura di asilo: noi stessi abbiamo adottato questa formulazione di sintesi, che è nella sostanza corretta. Tuttavia, la norma attualmente

in vigore[3] si compone di 49 articoli, con disposizioni molto complesse e dettagliate. In alcune situazioni non vale la regola del paese di primo arrivo: ad esempio, se uno straniero è sbarcato in Italia, ma ha dei familiari in Germania, lo Stato competente per la procedura di asilo può essere la Germania e non l'Italia. Per affrontare casi specifici, l'operatore dovrà dunque rivolgersi a un legale, o comunque ad un esperto di queste materie: le brevi e schematiche note di questo paragrafo non sono sufficienti.

In secondo luogo, la procedura Dublino richiede che tutti i paesi Ue rilevino scrupolosamente le impronte digitali dei profughi che arrivano o che transitano sui rispettivi territori. Se uno straniero sbarca sulle coste della Sicilia, la polizia italiana è tenuta a prendergli le impronte: così, se lo straniero cerca di andarsene in Francia, la polizia d'Oltralpe potrà ritrovare le sue impronte nel database europeo, e scoprire che il paese di primo arrivo è l'Italia. È per questo che le forze dell'ordine in generale, e le Questure in particolare, attribuiscono così tanta importanza all'identificazione e alla rilevazione delle impronte digitali dei profughi.

È importante sapere anche che, sulla base della procedura Dublino, non tutti i profughi che chiedono asilo in Italia vengono convocati effettivamente dalla Commissione. Se ad esempio uno straniero è arrivato in Europa sbarcando in Grecia, e ha poi attraversato i paesi Ue dell'area balcanica (la Bulgaria, la Croazia, la Slovenia), il paese di primo arrivo non sarà certamente l'Italia: la procedura di asilo sarà dunque gestita dal paese competente secondo il Regolamento Dublino. In questo caso, il soggiorno in una struttura di accoglienza sarà provvisorio, in attesa del trasferimento ad altro paese.

Infine, è bene precisare un punto su cui spesso commentatori e giornalisti fanno confusione: la procedura Dublino vale solo ed esclusivamente per i richiedenti asilo, e non riguarda affatto le migrazioni in generale. I cosiddetti migranti economici, coloro che hanno o che richiedono permessi di soggiorno per lavoro o per ricongiungimento familiare, non sono soggetti a queste regole.

3. Come si accerta la condizione di rifugiato

3.1. Un onere della prova attenuato

La Commissione deve dunque stabilire, sulla base del colloquio con il richiedente e delle informazioni disponibili, se lo straniero si è allontanato dal suo paese per sfuggire a persecuzioni e violazioni dei diritti umani. Più esattamente, deve valutare se vi sono gli elementi che legittimano il riconoscimento di uno *status*: un fondato timore, da parte dello straniero, di subire persecuzioni, o di essere vittima di gravi danni o di lesioni dei suoi diritti fondamentali.

Si tratta di un compito tutt'altro che facile, perché di solito *i richiedenti asilo non sono in grado di fornire le prove delle situazioni vissute nei loro paesi*. Come spiega un

[3] Regolamento (Ue) n. 604/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 giugno 2013, che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide (rifusione), pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea L 180 del 29 Giugno 2013.

manuale curato dall'Hungarian Helsinki Committee, «i persecutori che praticano arresti arbitrari, torture, discriminazioni e violenze non rilasciano dei *certificati* che attestano la persecuzione» (Hungarian Helsinki Committee 2013, I, 23). Abusi o violazioni di diritti sono compiuti da attori che, comprensibilmente, cercano di non lasciare traccia.

Per questo, allo straniero non viene richiesto di fornire delle vere e proprie prove a supporto della sua storia: l'importante è che il racconto sia coerente, plausibile e non in contrasto con quel che è generalmente noto sul paese di origine. In termini giuridici si dice che nella procedura di asilo esiste un *onere della prova attenuato,* o che al richiedente viene concesso il *beneficio del dubbio*: mentre, cioè, il giudice condanna l'imputato solo se lo considera colpevole "al di là di ogni ragionevole dubbio", la Commissione riconosce lo status anche se non vi sono prove incontrovertibili di persecuzione.

3.2. La plausibilità del richiedente asilo. Che cos'è il *credibility assessment*

La procedura di asilo non è insomma come un processo penale, in cui si raccolgono le prove di colpevolezza (o di innocenza) di un imputato. Non si basa su fatti certi – documenti, testimonianze, intercettazioni telefoniche o ambientali – ma sulla *plausibilità* di un racconto, quello del richiedente asilo.

Per valutare la plausibilità di un racconto servono però delle competenze; è un lavoro che non si improvvisa, e che non può fare chiunque. Nel processo penale, esistono professionalità specifiche che intervengono per valutare le prove emerse nel corso delle indagini: sono le professionalità dei giudici, dei Pubblici Ministeri e degli avvocati, ma anche dei periti, degli esperti, della Polizia Scientifica e più in generale delle forze dell'ordine. Almeno in teoria, una cosa analoga dovrebbe accadere nella procedura di asilo: dovrebbe esservi personale preparato per valutare la credibilità della storia narrata dal richiedente.

Nel linguaggio tecnico, l'accertamento della plausibilità di un racconto si chiama *credibility assessment:* è una metodologia codificata in un gran numero di manuali e testi scientifici specializzati, quasi tutti in lingua inglese, e si basa sulle acquisizioni della psicologia e delle moderne scienze cognitive (tra i molti testi disponibili rimandiamo in particolare a: Unhcr 2011 e 2013; United Kingdom Home Office 2015; Hungarian Helsinki Committee 2013). In questa sede, ci interessano soprattutto due concetti fondamentali: il *setting,* cioè il contesto in cui i richiedenti si trovano a raccontare le loro storie, e il fattore tempo.

Il contesto o *setting* è così importante che può addirittura *modificare il contenuto dei ricordi e la loro ricostruzione sotto forma di racconto*. «Una persona rilassata», spiega ad esempio uno dei più accreditati manuali di *credibility assessment,* «dirà cose differenti rispetto a quando si trova sotto stress (...). Bisogna assicurare opportune garanzie procedurali, quali ad esempio (...) la riservatezza (...) e un ambiente dignitoso che favorisca il colloquio» (Hungarian Helsinki Committee 2013, 30). Strettamente legato al contesto è il fattore-tempo: «Dal momento che la valutazione della credibilità è un

processo delicato, soggetto a diversi fattori di distorsione, è praticamente impossibile raggiungere risultati affidabili in breve tempo», spiega lo stesso manuale (*ibidem*).

In teoria, le norme nazionali ed europee sull'asilo recepiscono gran parte di queste indicazioni. Così, per esempio, ai sensi delle Direttive Ue le Commissioni dovrebbero lavorare «in cooperazione con il richiedente asilo»[4]: il colloquio con lo straniero, cioè, non dovrebbe somigliare a un interrogatorio di polizia, ma a un dialogo, un'intervista, una conversazione aperta. Solo in questo modo – dicono gli studi più accreditati sull'argomento – il richiedente può sviluppare in serenità il suo racconto, e la Commissione può valutarne la pertinenza ai fini del riconoscimento della protezione internazionale.

Nella realtà dei fatti, le cose vanno diversamente. Non sempre il personale delle Commissioni conosce o utilizza le metodologie di *credibility assessment;* anche quando le conosce, e cerca di utilizzarle, deve fare i conti con il pochissimo tempo a disposizione, con le modeste risorse umane e materiali stanziate dal Ministero, con la gran mole di richieste di asilo da evadere. Il risultato di questi meccanismi è che l'audizione con lo straniero diventa spesso un interrogatorio sbrigativo, svolto in un clima di sospetti e diffidenze reciproche.

3.3. Il colloquio in Commissione e le sue aporie

Il colloquio in Commissione è in effetti il punto critico dell'intera procedura di asilo. Come attestano molte e documentate inchieste (Valentini 2014; Senza Confine 2013; Mangano 2017), le audizioni sono condotte spesso in una forma che si potrebbe definire inquisitoria. I funzionari non credono alle storie che vengono raccontate, e cercano di far cadere in contraddizione i richiedenti asilo: pongono domande-trabocchetto, tornano più volte sugli stessi argomenti, mettono in luce le incoerenze, si soffermano sulle aporie della narrazione.

Questo modo di condurre le interviste è tipico del processo penale o dell'interrogatorio di polizia, il cui scopo è effettivamente quello di ottenere prove o di confutare alibi: se l'imputato sta mentendo, bisogna metterlo in difficoltà, insistere sugli elementi dubbi, evidenziare le contraddizioni del suo racconto. Se è colpevole, dobbiamo indurlo a confessare. Molti funzionari danno per scontato che l'accertamento dello status debba seguire lo stesso copione: in fin dei conti, lo Stato italiano dovrà pur capire se il richiedente asilo sta raccontando una storia falsa al solo scopo di ottenere un diritto di soggiorno...

In realtà l'accertamento dello status di rifugiato è, o dovrebbe essere, cosa completamente diversa dal processo penale. Non solo perché, come abbiamo visto, si basa sul beneficio del dubbio, sull'onere della prova attenuato e sulla cooperazione tra richiedente e autorità pubbliche, ma anche per un altro motivo, per certi aspetti ancora più importante: contrariamente a quanto si può credere, lo scopo principale della procedura di asilo non è affatto quello di sapere se il richiedente sta mentendo.

[4] Decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251 come modificato dal Decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 18, art. 3 comma 1.

Vediamo perché.

Se una persona sospettata di omicidio ha un alibi, un buon interrogatorio farà venir fuori la verità: l'imputato ha detto una menzogna, non era dove diceva di essere ma si trovava sul luogo del delitto, *dunque* è colpevole. Se un richiedente asilo racconta una storia, scoprire che è falsa non ci aiuta a capire se dobbiamo riconoscere lo status di rifugiato: lo straniero può aver mentito, ma può comunque avere i requisiti per ottenere la protezione. E il compito delle Commissioni è, o dovrebbe essere, proprio quello di accertare la sussistenza di questi requisiti.

Scoprire che una storia è falsa può essere in alcuni casi un primo passo, ma non è la sostanza della procedura. Per questo le metodologie di *credibility assessment* sono così diverse dagli interrogatori di polizia: il loro scopo non è quello di "mettere alle strette" il richiedente asilo, ma al contrario quello di aiutarlo a raccontare. La veridicità del racconto è certo importante, e deve essere accertata e valutata, ma in un contesto del tutto diverso da quello di un processo penale: un contesto che richiede metodologie e approcci differenti.

3.4. Preparare al colloquio

La storia di un richiedente dovrebbe essere ricostruita con pazienza, e con il tempo necessario. Gli studi sul *credibility assessment* dimostrano che la sola audizione presso la Commissione, anche se condotta in modo scrupoloso e attento, non è sufficiente: lo straniero deve avere la serenità e il tempo per mettere ordine nei suoi ricordi, e per ricostruire la complessa vicenda che l'ha portato in Italia.

Il *Manuale Operativo* dello Sprar prevede che un operatore legale affianchi ciascun ospite, e lo assista nella ricostruzione della sua biografia personale, in vista del colloquio con la Commissione. Si tratta di un tassello decisivo del lavoro di accoglienza, che deve essere curato con molta attenzione dagli enti gestori e dallo staff.

Di solito, l'operatore legale incontra ogni singolo richiedente più volte, alla presenza di un interprete: con pazienza, ricostruisce assieme allo straniero tutti i dettagli della sua storia. Nei primi incontri emergono di solito incongruenze e contraddizioni. Così, ad esempio, l'ospite può riferire di aver trascorso un anno in Libia: poi, man mano che il racconto si dipana, può emergere che il soggiorno a Tripoli è durato dieci mesi, e che la permanenza in un'altra città della Libia si è protratta per altri dieci mesi, per un totale di venti mesi. Queste incongruenze sono molto comuni, e possono capitare a chiunque ricostruisca per la prima volta la propria storia di vita. Il compito dell'operatore è proprio quello di 'ricucire' i diversi frammenti di memoria: «ieri hai detto che eri rimasto in Libia per un anno, ma vedi che la somma fa venti mesi, cioè quasi due anni… cerchiamo di ricostruire quanto tempo è passato…».

Con il susseguirsi degli incontri, l'operatore aiuta lo straniero a definire un racconto coerente, in cui i diversi frammenti si ricompongono in un tessuto narrativo unitario. Così, al momento del colloquio in Commissione il richiedente asilo può presentare una storia che i funzionari possono valutare ai fini del riconoscimento di uno status.

Nella nostra esperienza, ci è capitato spesso di incontrare enti gestori del tutto ignari della complessità di queste procedure. «Noi abbiamo l'avvocato che ci fa i ricorsi», era la risposta che spesso ci arrivava, quando chiedevamo come gli ospiti venivano preparati al colloquio con la Commissione.

E invece, come si è visto, seguire la procedura di asilo non significa soltanto 'avere l'avvocato'. È necessaria la presenza di operatori specializzati, che devono avere competenze molteplici: di tipo amministrativo (su come funzionano i diversi passaggi, dal modello C3 al riconoscimento dell'asilo), legale (sugli status di protezione), ma anche psicologico e relazionale (per applicare le metodologie di credibility assessment e di ricostruzione delle storie).

3.5. Storia prese al mercato

Il colloquio con la Commissione è fonte di stress per tutti i richiedenti asilo: si tratta in fin dei conti di un esame da cui dipende il loro futuro. I criteri con cui le Commissioni riconoscono la protezione non sono sempre chiari, e questo favorisce la circolazione delle 'voci che corrono': gli ospiti dei diversi centri di accoglienza si scambiano informazioni, notizie e testimonianze su quel accade nei colloqui con i funzionari.

Le dichiarazioni di singoli richiedenti, spesso isolate dal loro contesto, diventano degli esempi da ripetere: «mio cugino ha preso l'asilo dicendo che era un dirigente del Bangladesh National Party», «un mio amico ha avuto lo status di rifugiato perché ha detto che era cristiano». Gli effetti di questo passa-parola sono spesso devastanti: molti stranieri finiscono per raccontare storie non loro, di cui ignorano dettagli e contesti. Così, basta qualche domanda delle Commissioni per evidenziare le contraddizioni e le aporie di questi racconti 'presi al mercato': molti stranieri si vedono negare la protezione, pur avendone magari diritto, per aver raccontato storie non credibili.

Questi fenomeni sono ben noti a tutti gli operatori, e sono spesso fonte di pettegolezzi e maldicenze: gli ospiti sono descritti come bugiardi, imbroglioni e disonesti. Si alimenta anche in questo modo la diffidenza (reciproca, come abbiamo visto nei capitoli precedenti) tra l'équipe e i richiedenti asilo.

L'efficacia del lavoro di uno staff si misura anche su come affronta la preparazione al colloquio con la Commissione: uno dei compiti dell'operatore legale è infatti quello di arginare il ricorso a storie false.

Non serve il richiamo alla fiducia o alla trasparenza («sii sincero, dimmi la verità»), che come abbiamo visto può inquinare la relazione, e che in ogni caso non produce quasi mai i risultati auspicati. Un operatore legale competente può invece simulare il colloquio con la Commissione, e mostrare le difficoltà cui si può andare incontro raccontando storie non proprie. Il messaggio che si deve mandare non è «hai detto una bugia», ma «vedi che questa storia non funziona: non voglio sapere se è vera o no, ti sto solo dicendo che la Commissione non ci crederà». In questo modo l'ospite non si sente screditato, acquisisce fiducia nell'operatore, e prende coscienza di come funziona effettivamente la procedura di asilo.

Spesso la preparazione al colloquio, condotta da un operatore legale competente, retroagisce positivamente sul passaparola tra gli stranieri: il richiedente asilo che ha capito come funziona il colloquio con la Commissione lo racconterà ai suoi connazionali o ai suoi amici, e questo potrà arricchire la competenza collettiva degli ospiti del Centro. Così le informazioni scambiate tra i profughi potranno essere più corrette, più puntuali, più vicine al vero.

Focus

F1. Ostacoli nella compilazione della modulistica

Talvolta, la compilazione della modulistica per la richiesta di asilo è fonte di incomprensione tra gli ospiti e gli operatori, soprattutto se questi ultimi sono alla loro prima esperienza professionale.

Nel modello C3, ad esempio, viene chiesta la data di nascita (giorno, mese, anno). Può capitare che lo straniero, soprattutto se proveniente da alcuni paesi africani o arabi, sappia dire solo l'anno, o non sappia rispondere affatto. Scattano così i classici meccanismi di sfiducia: «come è possibile che non sappia quando è nato? Perché non vuole dircelo?».

Nei paesi europei si festeggia il compleanno, ed è perciò naturale che tutti ricordino il giorno esatto in cui sono nati. In altri contesti, però, la data di nascita non è importante, e il compleanno non si festeggia: per questo non tutti sanno rispondere a una domanda che sembra così banale.

Il modello C3, inoltre, contiene dei campi che non sempre risultano chiari. Viene chiesto ad esempio il «gruppo etnico di appartenenza», secondo il ben noto pregiudizio per cui gli stranieri – soprattutto se africani – si dividono in tribù, clan o etnie. Se ci chiedessero di dichiarare il nostro gruppo etnico di appartenenza, cosa risponderemmo? Dire che siamo italiani non è del tutto corretto, perché 'italiano' è a rigor di termini una nazionalità, una cittadinanza, non una etnia. Potremmo rispondere che siamo toscani, o lombardi, o veneti, ma anche qui la risposta sarebbe approssimativa: l'aggettivo 'toscano' indica una provenienza regionale, e di norma non ci definiamo 'di etnia toscana' (un'espressione che in alcuni contesti può sembrare persino sarcastica).

La compilazione del Modello C3 viene fatta dalla polizia di stato, ma in molti centri di accoglienza si procede a una compilazione preliminare su supporto cartaceo, in modo da rendere più rapida la procedura e agevolare il compito delle forze dell'ordine. In questi casi, è opportuno che il compito sia assegnato ad un operatore legale specializzato, che sappia affrontare i problemi, anche relazionali, cui si può andare incontro.

Appendice

I documenti dei richiedenti asilo

Il modulo C3 per la richiesta di asilo

Mod. *AA.EE.* *N.* 298

Mod. C/3

VERBALE DELLE DICHIARAZIONI DEGLI STRANIERI CHE CHIEDONO IN ITALIA IL RICONOSCIMENTO DELLO STATUS DI RIFUGIATO AI SENSI DELLA
CONVENZIONE Di GINEVRA DEL 28 LUGLIO 1951

(Legge n.189 del 30 luglio 2002 - G.U. n. 173/L del 26-8-2002: D.P.R. del 16 settembre 2004 n. 303 del 15-5-1990 - G.U. n. 299 del 22/12/2004)

1.
………
(cognome) (nome)

………
(paternità) (maternità)

………
(sesso) – M/F (data di nascita) (luogo, Stato)

………
(domicilio in Italia: Città) (Via)

2. Cittadinanza a) alla nascita …………….. b) attuale………………………………..

………
(specificare i motivi d'eventuali cambiamenti di cittadinanza: naturalizzazione, opzione, matrimonio)

c) apolide (specificare motivi)..

3. a) Gruppo etnico... b) Religione ……………………………………………

4. Documenti d'identità o di viaggio di cui è in possesso.

………
(specificare tipo e numero, data e luogo di rilascio, data di scadenza)

2

5. Stato di famiglia a) celibe/nubile ☐ b) coniugato/a ☐
(contrassegnare la casella corrispondente)

Nome del coniuge……………………………………………………………………………………
(indicare le generalità complete, l'attuale dimora e precisare se ha avanzato analoga richiesta di riconoscimento dello status di rifugiato)

c) divorziato/a ☐ separato/a ☐ vedovo/a ☐

d) Figli (legittimi, naturali, ecc.), attualmente in Italia

	1	2	3	4
Cognome				
Nome				
Sesso				
Data di nascita				
Luogo di nascita				
Cittadinanza				
Professione				
Dimora attuale				

g) Figli rimasti in patria o in altri paesi:

	1	2	3	4
Cognome				
Nome				
Sesso				
Data di nascita				
Luogo di nascita				
Cittadinanza				
Dimora attuale				

6. a) Se ha (altri)familiari o conviventi in Italia
(specificare grado di parentela e data del loro ingresso in Italia)……………………………………………………………

………

b) Se ha altri parenti fuori del proprio Paese…………………………………………………………………

………..
(in caso alternativo specificare la località e il grado di parentela).

3

7. Periodi e luoghi di residenza del richiedente dalla nascita.

Dal…….al……	**Località e stato**	**Occupazione**

8. Professione o mestiere (specificare se la professione dichiarata è stata effettivamente esercitata; in caso negativo indicare altre attività svolte)
………
………
a) ultimo posto di lavoro……………………………………………………………………………………………
………
(specificare luogo, periodo, eventuale datore di lavoro, qualità dell'impiego, guadagno mensile).

b) disoccupato…………………………………………………………………………………………………..
………
(in caso affermativo, specificare da quanto tempo e per quale motivo).

9. Titoli di studio………………………………………………………………………………………………

10. Lingue parlate correntemente………………………………………………………………………..

11. Servizio militare (situazione)……………………………………………………………………………………
………

12. a) data dell'ultima partenza dal Paese d'origine, d'appartenenza e/o d'abituale residenza
……
b) ha transitato o soggiornato in altri Paesi prima di venire in Italia?....................................
……
(se sì, indicare i paesi e i periodi di transito o soggiorno)

c) quando entrato in Italia ?……………………………………………………………………………………
d) attraverso quale frontiera?...proveniente da:……………………
……

4

e) con quale documento ? (specificare se con visto d'ingresso)…………………..……………………

………

f) come ha ottenuto il documento e l'eventuale visto d'ingresso?)……………………………

………

g) ha subito condanne in Italia ? si ☐ no ☐
(contrassegnare la casella corrispondente)
(se si, specificare natura della condanna, periodi e luoghi d'eventuale detenzione)……………………………

………

………

………

13. Ha già chiesto asilo o il riconoscimento dello status di rifugiato in un altro Paese?
(se sì, specificare dove, quando esito della domanda)
………

………

14. a) con quali disponibilità finanziarie si propone di proseguire il proprio soggiorno in Italia ?

………

b) Intende emigrare in altro Paese?...
(specificare quale)

15. Appartenenza ad organizzazioni politiche, sociali, religiose, ecc. (se sì, indicare periodo ed a quale titolo)

………

………

16. Motivi per i quali ha lasciato il suo Paese d'origine e/o motivi per i quali non intende o non può farvi ritorno (su foglio da allegare, debitamente firmato, l'interessato scriva liberamente nella propria lingua originale ovvero in lingua italiana, inglese, francese, spagnola, tutti i motivi per i quali stato spinto all'espatrio e alla richiesta del riconoscimento dello status di rifugiato, presentando eventuale documentazione in suo possesso e specificando, se del caso, condanne subite periodi e luoghi di detenzione).

17. Richiede di essere udito personalmente dalla Commissione competente al RIconoscimento dello status di rifugiato, assumendo a proprio carico eventuali oneri relativi ad un eventuale viaggio e soggiorno?

sì ☐ no ☐ (contrassegnare la casella corrispondente).

18. Specificare a quale indirizzo devono essere notificate eventuali comunicazioni

………

………

5

19. Io sottoscritto dichiaro che il contenuto del presente verbale mi stato letto in una lingua da me conosciuta, che ho liberamente riferito su tutti i motivi che mi hanno spinto a fare richiesta di riconoscimento dello status di rifugiato e che non ho altro da aggiungere.

Fatto, letto e sottoscritto

Firma del dichiarante……………………………………………………………………………………..

Firma dell' interprete…………………………………………………………………………………………

Firma del verbalizzante……………………………………………………………………………………...

Luogo e data………………………………

Timbro dell'Ufficio
e firma del Funzionario P.S.

La ricevuta di presentazione della domanda di asilo, valida come titolo di soggiorno

QUESTURA di

(Nr. Fascicolo Vestanet)

Si attesta che il/la Sig./Sig.r sesso , nato/a a . il , con codice fiscale provvisorio , di cittadinanza , domiciliato in , , in data ha formalizzato istanza di riconoscimento della protezione internazionale.

Si fa presente che, il/la Sig./Sig.ra decorsi sessanta giorni dal presente verbale, è autorizzato a svolgere attività lavorativa se il procedimento di esame della domanda non si è concluso e il ritardo non è attribuito al richiedente (art. 22, c. 1, D. Lgs 142/15).

La presente attestazione, pur non certificando l'identità del richiedente, costituisce permesso provvisorio con validità di sei mesi dalla data di rilascio (art. 4, cc. 1,2 e 3, D. Lgs 142/15).

(data di rilascio)

IL DIRIGENTE UFFICIO IMMIGRAZIONE
(timbro e firma)

Nota di chiusura

Forse può servire raccontare come è stato scritto questo manuale. Nel novembre 2016 abbiamo concordato con il Cesvot un indice, che è quello che vedete, con un minimo spostamento nell'ordine dei capitoli. Abbiamo poi fornito all'editore uno schema ragionato di una dozzina di pagine, basato sulle numerose occasioni di formazione e monitoraggio da noi svolte; ogni voce dell'indice veniva distribuita in paragrafi ragionati e commentati. Poi – come capita – non abbiamo avuto tempo per lavorarci.

In luglio-agosto non abbiamo fatto che argomentare sulla traccia che ci portavamo dietro da mesi, tenendo ben fisso l'obiettivo: fornire un manuale per un pubblico ideale di operatori capaci e, soprattutto, in uno stato di disagio e convinti della necessità di mettersi in discussione per migliorare la loro professionalità e resistere a pratiche invalse che rigettavano il diritto di minoranze fragili ad essere ascoltate.

Abbiamo pertanto steso l'introduzione e deciso toni e caratteri dell'articolazione del manuale; ne deriva la frequenza di spunti narrativi, che non vogliono argomentare ma mostrare: non modelli da seguire, ma esperienze su cui riflettere. Abbiamo poi scritto, allo stesso tavolo, un capitolo dopo l'altro, sulla base dei nostri appunti; e abbiamo costruito un focus o una storia ogni volta che ci sembrava utile un approfondimento, o una sintesi, o una digressione.

Abbiamo anche tenuto fuori dalla porta le notizie di cronaca, con il loro portato di preoccupazioni per una serie di scelte politiche allarmanti, su scala europea. Ciò non significa che non ci abbia toccato lo sgomento per quanto avviene alle porte di questa Europa, preoccupata di tener lontano dalle sue coste alcune decine di migliaia di giovani, che non costerebbe molto includere dignitosamente in una società già scricchiolante per il collasso demografico, riaffidandoli a milizie di cui sono note le efferatezze: stupri traffici omicidi torture. Torture, omicidi, traffici e stupri la cui consapevolezza ci pare di vedere agire, correggendo le bozze, sotto l'apparente leggerezza del dettato, nella fiducia, per partito preso, che intelligenza e delicatezza, informazione e rigore analitico ritrovino una complicità proprio quando sembra più difficile.

Non siamo ricercatori, ma attivisti convinti non della giustezza delle proprie posizioni, ma della rilevanza delle domande in cui sono incappati. Il riferimento alla letteratura scientifica non vuole sommergere le tracce di un'esperienza; la curiosità, il dubbio, la consapevolezza della complessità dell'agire sociale, confrontandosi con la ricerca intellettuale, rimettono in movimento le certezze raggiunte; di quando in quando, serve operare un taglio, fissare un termine per ragioni pratiche, perché da quanto raggiunto, sia pur provvisorio, non si torni indietro: è l'«effetto dente d'arresto» (Tomasello 2005, 23), operato dalla trasmissione culturale, che pare aver avuto un effetto decisivo nell'evoluzione dell'uomo. A questo ci son servite, negli anni di intervento, formazione, monitoraggio, ricerca – e non durante le poche settimane di redazione di questo volumetto – le letture cui alludiamo: a riaprire problemi, a evitare acquietamenti, a ribadire

che una buona pratica non può venire dalle ricette già riuscite, ma dalla riapertura alla riflessione, dalla ridiscussione di quanto già compreso. «Forse una radice profonda della scienza è la ribellione: non accettare l'ordine delle cose presenti. (...) Forse una radice profonda della scienza è la poesia: saper vedere al di là del visibile» (Rovelli 2017, 28).

Per saperne di più

Oltre ai riferimenti bibliografici e sitografici citati nel corso del manuale, offriamo qui alcune indicazioni che potranno servire ai lettori e alle lettrici cui ci rivolgiamo per ulteriori approfondimenti. Le indicazioni di case editrici e città a volte non vengono riportate per intero per non appesantire il discorso, e vanno completate con quelle offerte nella successiva Bibliografia.

È insostituibile la consultazione di *documenti giuridici e amministrativi*, archivi, note messa a disposizione dal sito personale di Sergio Briguglio: http://briguglio.asgi.it/immigrazione-e-asilo/index.html

Si tratta di un lavoro ormai trentennale, che si impara a percorrere agevolmente.

Sul sito dell'Asgi (Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione) si trova un archivio pressoché completo di leggi, decreti, circolari ministeriali e sentenze; sullo stesso sito si trovano anche utili schede di approfondimento su singoli temi giuridici, che possono fornire un primo orientamento anche ai non specialisti.

Oltre al sito generale (http://www.asgi.it) raccomandiamo la pagina specifica sulle schede tematiche (https://www.asgi.it/le-schede/), nonché le tre schede relative alla protezione internazionale:

- Noris Morandi e Paolo Bonetti, *Lo status di rifugiato,* https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2014/04/1_013_scheda_rifugiato_asgidocumenti.pdf.
- Noris Morandi e Paolo Bonetti, *La protezione sussidiaria,* https://www.asgi.it/wp-content/uploads/public/protezione.sussidiaria.morandi.bonetti.11.marzo.2012.pdf.
- Noris Morandi, *Il permesso per motivi umanitari,* https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2017/07/2017_Scheda-ASGI-permesso-umanitario_def.pdf.

Di particolare interesse per i nostri lettori è la scheda sulla revoca dell'accoglienza a cura di Dario Belluccio, in https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2017/07/scheda-pratica-revoca-accoglienza.pdf.

Altro prezioso archivio giuridico è quello della rivista "Diritto immigrazione cittadinanza", che da quest'anno è online (https://www.dirittoimmigrazionecittadinanza.it/archivio-fascicoli). Per gli anni dal 2000 al 2016 bisognerà ricorrere all'edizione cartacea.

Infine, si segnala anche il sito Melting Pot Europa, sempre ricco di aggiornamenti e materiali utili: http://www.meltingpot.org/

Per avere *dati statistici aggiornati sui flussi di richiedenti asilo e rifugiati*:

sugli sbarchi, è disponibile sul sito del Ministero dell'Interno il «cruscotto statistico giornaliero», cioè la rilevazione aggiornata quotidianamente dei migranti arrivati via mare sulle coste italiane: http://www.libertaciviliimmigrazione.dlci.interno.gov.it/it/documentazione/statistica/cruscotto-statistico-giornaliero.

La stessa rilevazione quotidiana, ma stavolta relativa agli sbarchi in Europa, è disponibile sul sito Unhcr: http://data2.unhcr.org/en/situations/mediterranean.

Dati utili sui fenomeni migratori nei loro vari aspetti (arrivi, ma anche inserimento nel mondo del lavoro ecc.), sono disponibili sul sito Ismu: http://www.ismu.org/2014/11/numeri-immigrazione/.

Sull'*analisi dei fenomeni migratori*, e sulla *distinzione tra migranti e rifugiati:* ogni anno esce il *Rapporto sulla Protezione Internazionale*, curato dal Servizio Centrale dello Sprar, dalla Caritas Italiana, da Cittalia e dall'Anci. È uno strumento molto utile sia per i dati statistici, sia per le analisi che propone. Lo si trova nel sito dello Sprar alla sezione «Pubblicazioni e Manuali»: http://www.sprar.it/category/pubblicazioni.

Per *un'analisi dei fatti di più stringente attualità* (dagli sbarchi alle modifiche normative in materia di immigrazione e asilo), è indispensabile la consultazione del sito di Adif, Associazione Diritti e Frontiere: http://www.a-dif.org. Gli autori del sito, esperti provenienti da varie discipline (giuridiche, sociologiche, politiche etc.), propongono riflessioni non scontate sui temi oggetto di dibattito pubblico. Particolarmente utili, ai fini del nostro discorso, sono gli interventi di Fulvio Vassallo Paleologo (http://www.a-dif.org/author/fulvio/) e quelli di Alessandra Ballerini (http://www.a-dif.org/uthor/alessandra/), che aiutano a comprendere le evoluzioni del fenomeno migratorio e della normativa nazionale e internazionale sulla materia.

Uno sguardo analitico sull'attualità è offerto anche dal sito di Straniamenti (http://www.straniamenti.org), associazione toscana di cui fanno parte entrambi gli autori di questo volume.

Meno specifici per gli argomenti di cui ci occupiamo qui, ma preziosi per *un'informazione di fondo e la ricostruzione storica delle migrazioni in Italia*, risultano sia il *Dossier Statistico annuale*, iniziato dalla Caritas venticinque anni fa e poi proseguito dal gruppo Idos in collaborazione con altri enti (ora dall'Unar), sia i *Rapporti* annuali *sulle migrazioni* dell'Ismu, iniziati nel 1995 e giunti ormai al ventiduesimo volume.

Chi voglia approfondire *le questioni relative alla storia dell'asilo politico e delle politiche di accoglienza*, può leggere l'agile e brillante volume di Giuseppe Sciortino, *Rebus Immigrazione,* Il Mulino 2017. Per una ricostruzione dell'esperienza dei profughi nell'immediato dopoguerra (i cosiddetti '*displaced*') si può far riferimento all'eccellente lavoro di Silvia Salvatici, *Senza casa e senza paese. Profughi europei nel secondo dopoguerra,* Il Mulino, 2008: si tratta di un testo avvincente e al contempo scientificamente rigoroso, che raccomandiamo caldamente a chi sia interessato a tematiche storiche.

Sul *cibo*, le sue valenze simboliche, la sua funzione culturale, e anche la sopravvalutazione di alcuni aspetti ad esso legati, si può ricorrere ai libri di Massimo Montanari:

in particolare, per il loro aspetto introduttivo, a *Il cibo come cultura*, Laterza 2005 e a *Il mondo in cucina. Storia, identità, scambi*, Laterza 2006, il cui tema non è «come si esprimono le diverse culture del mondo negli usi di cucina», bensì «come le cucine, tutte le cucine, sono frutto di scambi culturali e in qualche modo contengono in sé il mondo».

Sugli *aspetti antropologici del mondo dei rifugiati,* e delle nostre interazioni quotidiane, sarà utile ricorrere a Mauro Van Aken, (a cura di), *Rifugiati. Annuario di Antropologia*, anno 5, Meltemi, Roma 2005 (la cui edizione digitale è scaricabile da http://www.ledijournals.com/ojs/index.php/antropologia/issue/view/11), e da Barbara Pinelli (a cura di), *Migrazioni e asilo politico*, anno 13, n. 15, Ledizioni Milano 2013, (http://www.ledijournals.com/ojs/index.php/antropologia/issue/view/20).

Tutti i contributi di questi due fascicoli sono utili, ma in particolare per il nostro discorso risultano preziosi i testi di Barbara Harrell-Bond nel primo e di Barbara Pinelli e di Barbara Sorgoni nel secondo. Di Barbara Sorgoni raccomandiamo particolarmente anche il saggio sulla *credibilità delle narrazioni di richiesta di asilo* in "Parolechiave" 47, 2011, *Migranti*, a cura di Carla Pasquinelli; e infine il volume, curato sempre da Sorgoni, *Etnografia dell'accoglienza. Rifugiati e richiedenti asilo a Ravenna*, Cisu, Roma 2011.

Sul *Centro di accoglienza come istituzione, e le dinamiche che ne conseguono,* abbiamo fatto ricorso al volume di Goffman *Asylums*: si tratta della sua opera più specifica sulle istituzioni, e nessuno come Goffman ha saputo analizzare le situazioni in cui individui si vengono a trovare nell'immediata presenza gli uni dagli altri, mostrandone il carattere strutturato, le regole e i rituali che le articolano: tali regole e rituali orientano le nostre azioni più di norme sociali acquisite e proclamate.

Non sapremmo consigliare nulla di meglio per una riflessione di base dell'operatore sul senso sociale delle sua azioni. Si può passare alla lettura di altre opere di Goffman, che sono continuamente ripubblicate: in particolare, anche perché brevissimo e molto ben introdotto da Pier Paolo Giglioli, il suo ultimo scritto, *L'ordine dell'interazione*, Armando, Roma. Per una riflessione sulla dinamica tra assorbimento e distanza dal ruolo, si può leggere il breve saggio *Distanza dal ruolo*, in Goffman 1979. I lettori con interessi antropologici potranno trarre grande profitto dall'autorevole e affascinante Mary Douglas, *Come pensano le istituzioni,* Il Mulino.

Un altro autore che abbiamo seguito esplicitamente, soprattutto per il tema dei comportamenti educativi efficaci e della *disciplina* è Thomas Gordon; oltre al libro che abbiamo più citato (*Né con le buone né con le cattive. Bambini e disciplina*), sono utili gli altri suoi volumi dedicati a *Genitori efficaci*, ed *Insegnanti efficaci.*

Sull'eccessivo rilievo che spesso diamo all'origine nazionale o 'etnica' dei rifugiati, è indispensabile ricorrere a René Gallissot, Mondher Kilani, e Annamaria Rivera, *L'imbroglio etnico in quattordici parole-chiave*, Dedalo Bari 2001 (ce n'era una precedente edizione in dieci voci, del 1997, presso lo stesso editore, opera dei soli Gallissot e Rivera). Si tratta di una riflessione fondamentale sulla costruzione delle categorie etnico-

nazionali, sul suo rapporto col razzismo, e sui danni che induce nel dibattito pubblico. Sempre di Annamaria Rivera si legga la più recente raccolta di contributi, *Regole e roghi. Metamorfosi del razzismo*, Dedalo, Bari 2009, preziosa anche per la capacità di seguire con la dovuta preparazione e la conseguente severità il dibattito pubblico, non solo in Italia. Di facile lettura, e ricco di riflessioni non banali, è anche il testo di Amartya Sen, *Identità e violenza,* Laterza 2009.

Il rapporto di continuità e filiazione tra *l'immaginario colonialista e gli elementi con cui si costruisce la figura dello straniero, dell'immigrato e del richiedente asilo* è da pochi anni oggetto di studio da parte di giovani ricercatrici e ricercatori. Ricordiamo tra i risultati più pregevoli Tatiana Petrovich Njegosh e Anna Scacchi (a cura di), *Parlare di razza. La lingua del colore tra Italia e Stati Uniti,* Ombre corte, Verona 2012; Gaia Giuliani e Cristina Lombardi-Diop (a cura), *Bianco e nero. Storia dell'identità razziale degli italiani*, Le Monnier Università, Firenze 2013; Gaia Giuliani (a cura di), *Il colore della nazione*, le Monnier Università, Firenze 2015, Valeria Deplano, *La madrepatria è una terra straniera. Libici, eritrei e somali nell'Italia del dopoguerra (1945-1960)*, Le Monnier, Firenze 2017.

Per alcuni brevi interventi tempestivi sulla *costruzione del razzismo 'democratico'* oggi così diffuso si leggano il volumetto di uno di noi (Giuseppe Faso, *Lessico del razzismo democratico,* Derive e Approdi 2010, ma uscito in prima edizione nel 2008); il saggio di Marcello Maneri *I media e la guerra alle migrazioni,* in Salvatore Palidda (a cura di), *Razzismo democratico. La persecuzione degli stranieri in Europa,* Agenzia X, Milano 2009 (reperibile anche sul web alla pagina http://www.agenziax.it/razzismo-democratico/); e il pamphlet di Federico Faloppa *Razzisti a parole (per tacer dei fatti)*, Laterza 2011.

Una palestra quotidiana di riflessione sulla costruzione del razzismo sui media e nel discorso comune è offerta dal sito "Cronache di ordinario razzismo", http://www.cronachediordinariorazzismo.org. Sullo stesso sito, sono scaricabili i quattro libri bianchi di Lunaria sul razzismo: http://www.cronachediordinariorazzismo.org /il-rapporto-sul-razzismo/.

Sulla funzione sociale dell'*imbarazzo* è fondativo Goffman (1968, e soprattutto 1971, pp.105-122), smentendo che chi manifesta imbarazzo sia in stato di inferiorità o bisognoso di cure. Ne ha tratto spunto Marianella Sclavi , che asserisce che «il desiderio di evitare la "possibilità di imbarazzo" è la ragione di fondo del conformismo» (Sclavi 2003, 218). «L'ideale sarebbe», scrive Sclavi, «una società in cui le regole e gli stati d'animo per gestire creativamente gli imbarazzi venissero premiati e insegnati». Ma tutte le pagine 195-206 del libro di Sclavi sono preziose per cominciare ad acquisire una competenza nella gestione degli imbarazzi e dei disagi comunicativi. Preziose analisi e riflessioni su pratiche educative offre il libro a cura di Perticari *Attesi imprevisti,* Bollati e Boringhieri 1995 (con contributi di alta qualità di Gabriella Giornelli).

Già nel 1957 Rogers metteva bene a fuoco *il significato e l'efficacia dell'ascolto attivo*;

Gordon torna sull'ascolto attivo nei libri che abbiamo già indicato; la riflessione è più sviluppata in *Insegnanti efficaci* (pp. 94-119); Sclavi dedica all'ascolto attivo tutta la prima parte del suo *Arte di ascoltare e mondi possibili*. Infine Sclavi e Giornelli ritornano sull'ascolto attivo in un libro utilissimo (Sclavi-Giornelli 2014, 114-128).

Sull'*intercultura*, sono fondamentali i testi di Francesca Gobbo; in particolare, *Pedagogia interculturale. Il progetto educativo nelle società complesse*, 2000, e *Processi educativi nelle società multiculturali*, 2008, entrambi editi da Carocci, Roma; una critica circostanziata alle retoriche interculturali è in Walter Baroni, *Contro l'intercultura. Retoriche e pornografie dell'incontro*, Ombre Corte, Verona 2013.

Sulla *competenza comunicativa*, i *fraintendimenti interculturali*, i *rituali* e le *trappole dell'interazione*, ha scritto un libro denso e illuminante Fabio Quassoli: *Riconoscersi. Differenze culturali e pratiche comunicative*, Cortina, Milano 2006.

Nella maggior parte dei casi che conosciamo, chi è stato chiamato a 'insegnare italiano' nei Cas ha una preparazione affrettata e insufficiente. È un vero peccato, perché negli ultimi decenni gli studi sull'acquisizione della lingua 2 hanno avuto un notevole sviluppo, anche perché si rivelano cruciali per comprendere il linguaggio in genere e la natura umana. Raccomandiamo agli operatori che vogliano intraprendere questi studi di seguire corsi di formazione qualificati, e forniamo poche rapide indicazioni bibliografiche.

L'articolo di Chomsky del 1959 che abbiamo rammentato, contrariamente alla quasi totalità degli scritti di questo autorevolissimo linguista, non è mai stato tradotto in italiano, anche se ha un carattere fondativo per le scienze cognitive. Ne fornisce una breve sintesi, che può fungere da utile introduzione al tema, Piattelli Palmarini nel suo manuale di avviamento alle scienze cognitive (pp. 291-299).

Il libro di Steven Pinker, *L'istinto del linguaggio*, grazie a cui si può avere accesso alla più aggiornata teoria linguistica, si può leggere in edizione economica, più volte ristampata (Oscar Mondadori): è molto divertente e affidabile. Assai utile per una riflessione di base sulla facilitazione della L2 è il manuale di Alan Pona, *L2. La facilitazione linguistica e degli apprendimenti nella classe plurilingue*, ma anche il quaderno, sempre di Alan Pona, in collaborazione con Francesco Questa, *Fare grammatica*.

La riflessione scientifica sulla L2 in Italia ha fatto passi avanti notevoli, per l'iniziativa di un gruppo di studiosi di varie università, facenti riferimento all'inizio soprattutto ad Anna Giacalone Ramat. Le ricerche sui modi, i tempi, le sequenze dell'acquisizione dell'italiano L2 sono confluite in un volume fondamentale, sempre a cura di Anna Giacalone Ramat, nel 2003: *Verso l'italiano*.

Le ricerche e le sperimentazioni degli ultimi quindici anni permettono ora a tre studiose della generazione successiva, che a lungo hanno collaborato con Anna Giacalone Ramat, di offrire una sintesi affidabile delle ricerca dell'ultimo quindicennio: Cecilia Andorno, Ada Valentini e Roberta Grassi, *Verso una nuova lingua. Capire l'acquisizione di L2*, Utet Università 2017. Tra i materiali che possono soccorrere nella pratica dei Centri,

si ricorra a *Ci siamo!,* di Pona, Gabbanini, Goudarzi, Masciello, edito dal Centro La Pira di Firenze. Per alcune acute osservazioni didattiche e antropologiche è molto utile il Quaderno Cesvot curato da Pona e Ruolo, già indicato in Bibliografia.

Abbiamo preso alcune osservazioni, poco più che battute, da *studiosi molto autorevoli: un fisico, un biologo e un paleoantropologo*. Il biologo è un genetista di fama mondiale, Guido Barbujani, che in un libro di una decina d'anni fa, *Europei senza se e senza ma*, Bompiani, riporta l'esempio dei corvi neri; l'anno scorso Barbujani, che è anche un buon autore di narrativa, ha pubblicato un volumetto in cui propone alcuni interessanti aggiornamenti: *Gli africani siamo noi,* Laterza: le sue capacità di divulgatore ci spingono a consigliarne vivamente la lettura.

Il paleontropologo dirige il Max Planck Institute for Evolutionary Anthropology a Lipsia, e si chiama Michael Tomasello. Un suo libro, *Altruisti nati*, Bollati e Boringhieri, ridicolizza discorsi superficiali sulla competitività del cucciolo dell'animale uomo. In un altro volume importante, *Le origini culturali della cognizione umana*, Il Mulino, Bologna 2005, Tomasello mostra come il processo dell'evoluzione culturale cumulativa nella storia dell'uomo presupponga non solo l'invenzione e la creatività ma anche una trasmissione sociale fedele, che possa impedire uno slittamento all'indietro, producendo un «*ratched effect*», un effetto 'dente d'arresto'. Nel nostro piccolo, passiamo parola.

Quanto a Carlo Rovelli, ha scritto due libri piccoli ed emozionanti di divulgazione di fisica teorica, che sono letti da un pubblico assai ampio, anche di adolescenti. Il primo, *Sette brevi lezioni di fisica*, è uscito da Adelphi, Milano, nel 2014. Sempre presso Adelphi, nel 2017 è stato pubblicato *L'ordine del tempo.*

Infine, la canzone *"Mio cuggino"*, ispirata alle leggende metropolitane, fa parte dell'album di Elio e le Storie tese *Eat the Phikis* del 1996 ed è ascoltabile su Youtube. Il testo si trova qui: http://www.musicalstore.it/wordpress/elio-e-le-storie-tese-discografia-e-testi/testo-mio-cugino-elio-e-le-storie-tese/. Il videoclip ufficiale del brano è disponibile su Youtube.

Bibliografia e sitografia

Si elencano qui i testi citati nel manuale e quelli consigliati nel capitoletto: "Per saperme di più"; non trattandosi di una bibliografia accademica, ma di uso pratico, nel caso di testi tradotti in italiano, si cita dall'edizione italiana, senza indicare l'anno dell'edizione originale, ma riportando l'anno dell'ultima ristampa conosciuta, perché sia più facile procurarsela. Si fa un'eccezione solo per Asylums di Goffman, riedito dopo la prima edizione altre due volte (Comunità, Milano 2003 ed Einaudi, Torino, 2010), ma sempre con la numerazione delle pagine della stampa del 1968, da cui citiamo anche perché più diffuso nelle biblioteche.

Aime, Marco
2004 *Eccessi di culture*, Einaudi, Torino

Ambrosini, Maurizio
2010 *Richiesti e respinti. L'immigrazione in Italia. Come e perché,* Il Saggiatore, Milano

Amnesty International
2016 *Hotspot Italia: come le politiche dell'Unione europea portano a violazioni dei diritti di rifugiati e migranti*, in https://www.amnesty.it/rapporto-hotspot-italia/

Amselle, Jean-Loup
2004 *Logiche meticce. Antropologia dell'identità in Africa e altrove*, Bollati Boringhieri, Torino

Andorno, Cecilia
2017a *Definire l'oggetto. Che cos'è una seconda linuga e che cosa significa acquisire una lingua, in* Andorno, Valentini e Grassi 2017, pp. 5-34
2017b *Descrivere il processo: la specificità dell'acquisizione di una seconda lingua, in* Andorno, Valentini e Grassi 2017, pp.125-164

Andorno, Cecilia, Valentini, Ada e Grassi, Roberta
2017 *Verso una nuova lingua. Capire l'acquisizione di L2*, Utet Università, Torino

Arci
2017, *Impegnati per la buon accoglienza. Le Linee Guida Nazionali per i progetti di accoglienza Arci*, Arci, Roma 2017, in http://www.arci.it/files/8314/9736/3184/Arci_Linee_Guida_Buona_accoglienza_in_bassa.pdf (1.09.2017)

Bakis, Eduard
1955, *L'apathie des personnes déplacées*, in Henry Brian Meggett Murphy, *Personnes déplacées: recueil d'études sur la psychologie des réfugiés, leur santé mentale et les problèmes de leur réinstallation*, Unesco, Parigi

Balibar, Ètienne
2012 *Cittadinanza*, Bollati Boringhieri, Torino

Baroni, Walter
2013 *Contro l'intercultura. Retoriche e pornografie dell'incontro*, Ombre Corte, Verona

Beiser , Morton, Turner, R. Jay e Ganesan, Soma
1989 *Catastrophic Stress and Factors Affecting. Its Consequences Among Southeast Asian Refugees*, in "Social Science & Medicine", n. 28

Belluccio, Dario
2017 *Scheda pratica: revoca dell'accoglienza*, in https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2017/07/ scheda-pratica-revoca-accoglienza.pdf (1.09.2017)

Bateson, Gregory
1976 *Verso un'ecologia della mente,* Adelphi, Milano

Böhlen, Nadia
2004 *Les sociétés allemande et française face à l'immigration, 1945-1974,* tesi di dottorato, Université de Genève, reperibile anche sul web in http://www.unige.ch/ cyberdocuments/theses2004/BoehlenN/these.pdf (1.09.2017)

Bonifazi, Corrado
2013, *L'Italia delle migrazioni,* Il Mulino, Bologna

Bontempelli, Sergio
2016 *Da 'clandestini' a 'falsi profughi'. Migrazioni forzate e politiche migratorie italiane dopo le primavere arabe*, in "Meridiana" n. 86
2017 *Reati di solidarietà,* in Grazia Naletto (a cura di), *Quarto libro bianco sul razzismo*, Lunaria, Roma

Caillois, Roger
1981 *I giochi e gli uomini. La maschera e la vertigine*, Bompiani, Milano

Campioni, Giuliano e Faso, Giuseppe
1992 *L'Europa, i migranti. Considerazioni inattuali a partire dalle circolari di polizia*, in "Politica e classe", anno V, n. 10, marzo

Caritas–Migrantes
2011 *Dossier Statistico Immigrazione. 21° Rapporto,* Idos, Roma

Idos, Centro Studi e Ricerche
2016, *Dossier Statistico Immigrazione 2016*, Idos, Roma

Chomsky, Noam
1959 *Review of Verbal behavior by B.F.Skinner*, in "Language", n. 35, pp. 26-58

Civillini, Matteo e Bagnoli, Lorenzo
2017 *Costi per il rimpatrio dei migranti dall'Europa alle stelle*, in http://www.meltingpot.org/Costi-per-il-rimpatrio-dei-migranti-dall-Europa-alle-stelle.html (1.09.2017)

Cnel
1995 *Tempi e modi di esodo. Il Rapporto sull'emigrazione nelle città italiane*, Cnel, Roma

Conferenza Unificata
2014, *Intesa tra il Governo, le Regioni e gli Enti Locali sul piano nazionale per fronteggiare il flusso straordinario di cittadini extracomunitari, adulti, famiglie e minori stranieri non accompagnati,* in http://www.interno.gov.it/sites/default/files/sub-allegato_n._25_intesa_conferenza_ stato_ regioni_del_10_luglio_2014.pdf

Cosentino, Raffaella
2013 *Il papa va a Lampedusa e sui media i "clandestini" ritornano migranti*, "Redattore Sociale", 9 luglio, in http://www.redattoresociale.it/Notiziario/Articolo/441499/Il-papa-va-a-Lampedusa-e-sui-media-i-clandestini-ritornano-migranti (1.09.2017)

Devoto, Giacomo e Oli, Gian Carlo
2003 *Il Dizionario della Lingua Italiana,* Le Monnier, Firenze

Dihou, Omar E. e Pelosi, Anthony J.
1991 *The Somali people: refugees in two worlds*, in Louis Appleby e Ricardo Araya (a cura di), *Mental Health Services in the Global Village*, Gaskell, Londra

Douglas, Mary
1990 *Come pensano le istituzioni,* Il Mulino, Bologna

Dulay, Heidi, Burt, Marina e Krashen, Stephen
1985 *La seconda lingua*, Il Mulino, Bologna

Elio e le Storie Tese
1996 *Mio cuggino*, album *Eat the Phikis*, testo disponibile in http://www.musicalstore.it/wordpress/elio-e-le-storie-tese-discografia-e-testi/testo-mio-cugino -elio-e-le-storie-tese/

Faloppa, Federico
2011 *Razzisti a parole (per tacer dei fatti)*, Laterza, Roma-Bari

Faso, Giuseppe
2010 *Lessico del razzismo democratico*, DeriveApprodi, Roma
2014 *Accogliere voci e sguardi venuti da lontano (ma neanche tanto),* in Carrescia, Faso, Folli, Palmieri (a cura di), *Nessuno escluso. Affrontare le complessità a scuola con strategie inclusive,* Pearson, Milano
2015 *La dignità della pizza mensile*, 27 luglio 2015, in http://www.cronachediordinariorazzismo.org/la-dignita-della-pizza-mensile/2015, (1.09.2017)

Ferrajoli, Luigi
2002 *Diritti fondamentali,* in Ermanno Vitale (a cura di), *Diritti fondamentali. Un dibattito teorico,* Laterza, Bari-Roma

Gabbanini, Paolo, Goudarzi, Many Kazem, Masciello, Edoardo, Pona, Alan
2010 *Ci siamo! Comunicare interagire contaminarsi con l'italiano,* Centro La Pira, Firenze

Gallini, Clara
2003 *Introduzione* a Clara Gallini (a cura di), *Patrie elettive. I segni dell'appartenenza,* Bollati e Boringhieri, Torino

Garfinkel, Harold
2004 *La fiducia. Una risorsa per coordinare l'interazione*, Armando, Roma

Gallissot, René, Kilani, Mondher e Rivera, Annamaria
2001 *L'imbroglio etnico in quattordici parole-chiave*, Dedalo Bari

Giacalone Ramat, Anna
2003 *Verso l'italiano*, Carocci, Roma

Giglioli, Daniele
2015 *Stato di minorità,* Laterza, Roma-Bari

Giglioli, Pier Paolo
1990 *Rituale, interazione, vita quotidiana*, Clueb, Bologna

Giuliani, Gaia
2015 *Il colore della nazione*, Le Monnier Università, Firenze

Giuliani, Gaia e Lombardi-Diop Cristina (a cura)
2013 *Bianco e nero. Storia dell'identità razziale degli italiani*, Le Monnier Università, Firenze

Gobbo, Francesca
2000 *Pedagogia interculturale. Il progetto educativo nelle società complesse*, Carocci, Roma

Gobbo, Francesca (a cura)
2008 *Processi educativi nelle società multiculturali*, Carocci, Roma

Goffman, Erving
1968 *Asylums*, Einaudi, Torino
1971 *I rituali dell'interazione*, in Id., *Modelli di interazione*, Il Mulino, Bologna
1979 *Espressione e identità,* Mondadori, Milano
1998 *L'ordine dell'interazione*, Armando, Roma

Gordon, Thomas
2013 *Insegnanti efficaci,* Giunti, Firenze
2014a *Né con le buone né con le cattive. Bambini e disciplina*, La Meridiana, Molfetta
2014b *Genitori efficaci*, La Meridiana, Molfetta

Gjergji, Iside
2017 *Far lavorare gratis i richiedenti asilo? Bella svolta epocale*, "Il Fatto Quotidiano", edizione online, blog di Iside Gjergji, 17 gennaio, in http://www.ilfattoquotidiano.it/2017/01/17/far-lavorare-gratis-i-richiedenti-asilo-bella-svolta-epocale/3319382/ (30.08.2017)

Harrell-Bond, Barbara
2005 *L'esperienza dei rifugiati in quanto beneficiari d'aiuto,* in Mauro Van Aken (a cura di), *Rifugiati. Annuario di Antropologia*, anno

5, Meltemi, Roma. Reperibile su internet al sito http://www.ledijournals.com/ojs/index.php/antropologia/article/view/121 (1.09.2017)

Hungarian Helsinki Committee
2013 *Credibility Assessment in Asylum Procedures. A Multidisciplinary Training Manual*, Hungarian Helsinki Committee, Budapest

Istat
2007 *Bilancio demografico della popolazione straniera residente per provincia e regione*, in *La rilevazione sui bilanci demografici dei cittadini stranieri*, http://demo.istat.it/altridati/rilbilstra/?1267020788, tavola 2 (1.09.2017)

Long, Katy
2013 *When refugees stopped being migrants: movement, labour and humanitarian protection,* in "Migration Studies", n. 1

Lunaria
2009 *Rapporto sul razzismo in Italia*, Manifestolibri, Roma (reperibile anche sul web alla pagina http://www.cronachediordinariorazzismo.org/il-rapporto-sul-razzismo/)
2011 *Secondo libro bianco sul razzismo in Italia*, edizioni dell'Asino, Roma (reperibile anche sul web alla pagina http://www.cronachediordinariorazzismo.org/il-rapporto-sul-razzismo/)
2013 *Terzo libro bianco sul razzismo in Italia*, Lunaria, Roma (reperibile anche sul web alla pagina http://www.cronachediordinariorazzismo.org/il-rapporto-sul-razzismo/)
2017 *Quarto libro bianco sul razzismo in Italia*, Lunaria, Roma (reperibile anche sul web alla pagina http://www.cronachediordinariorazzismo.org/il-rapporto-sul-razzismo/)

Macioti, Maria Immacolata
2009 intervento orale riportato sul sito "Parlare civile", alla voce *Integrazione (inclusione/esclusione, interazione, assimilazione, multiculturalismo),* http://www.parlarecivile.it/argomenti/immigrazione/integrazione.aspx (25.08.2017)

Maneri, Marcello
1998 *Lo straniero consensuale. La devianza degli immigrati come circolarità di pratiche e discorsi*, in Alessandro Dal Lago (a cura di), *Lo straniero e il nemico. Materiali per l'etnografia contemporanea*, Costa e Nolan, Genova
2009 *I media e la guerra alle migrazioni,* in Salvatore Palidda (a cura di), *Razzismo democratico. La persecuzioni degli stranieri in Europa,* Agenzia X, Milano (reperibile anche sul web alla pagina http://www.agenziax.it/razzismo-democratico/)

Mangano , Antonello
2017 *Il quiz della vergogna. Cosa succede nei colloqui per le richieste di asilo in Italia,* in «L'Espresso», n. 17, 23 aprile

Massey, Douglas S.
1998 *Worlds in Motion: Understanding International Migration at the End of the Millenium*, Oxford University Press, Oxford 1998

Medici senza frontiere
2016, *Fuori campo. Richiedenti asilo e rifugiati in Italia: insediamenti informali e marginalità sociale*, in http://www.medicisenzafrontiere.it/notizie/news/fuori-campo-mappa-dell%E2%80%99accoglienza -che-esclude (20.08.2017)

Ministero dell'Interno – Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, Anci – Associazione Nazionale Comuni di Italia, Alleanza delle Cooperative Sociali Italiane
2016, *Carta per la buona accoglienza delle persone migranti*, Roma, in http://www.vita.it/it/article/2016/05/18/la-carta-della-buona-accoglienza-e-ora-nazionale-firmano-anche-anci-e-/139446/ (02.09.2017)

Morandi, Noris
2017 *Il permesso per motivi umanitari. Sche-*

da, in https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2017/07/2017_Scheda-ASGI-permesso-umanitario_def.pdf (02.09.2017)

Morandi, Noris e Bonetti, Paolo
2012 *La protezione sussidiaria. Scheda,* in https://www.asgi.it/wp-content/uploads/public/protezione.sussidiaria.morandi.bonetti.11.marzo.2012.pdf (02.09.2017)
2014 *Lo status di rifugiato. Scheda,* in https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2014/04/1_013_scheda_ rifugiato_asgidocumenti.pdf (02.09.2017)

Montanari, Massimo
2005 *Il cibo come cultura*, Laterza, Roma-Bari
2006 *Il mondo in cucina. Storia, identità, scambi*, Laterza, Roma-Bari

Moscovici, Serge e Doise, Willem
1992, *Dissensi e consensi. Una teoria generale delle decisioni collettive*, Il Mulino, Bologna

Münch, Richard
1994 *Integrazione*, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Treccani, Roma (reperibile anche nel web, alla pagina http://www.treccani.it/enciclopedia/integrazione-sociale_%28 Enciclopedia-delle-scienze-sociali%29/)

Naletto, Grazia (a cura di)
2000 *Voci migranti in Italia, in Francia, in Spagna*, Lunaria, Roma

O'Rourke, Kevin e Williamson, Jeffrey G.
2005 *Globalizzazione e storia. L'evoluzione dell'economia atlantica nell'Ottocento,* Il Mulino, Bologna

Perco Platform for European Red Cross Cooperation on Refugees, Asylum Seekers and Migrants, an initiative of European National Red Cross Societies
2001 *Guidelines on the reception of asylum seekers for National Red Cross and Red Crescent Societies*, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Ginevra

Perticari, Paolo
1995 *Attesi imprevisti,* Bollati e Boringhieri, Torino

Petrovich Njegosh, Tatiana e Scacchi, Anna (a cura di)
2012 Parlare di razza. La lingua del colore tra Italia e Stati Uniti, Ombre corte, Verona

Piattelli Palmarini, Massimo
2008 *Le scienze cognitive clasiche: un panorama*, Einaudi, Torino

Pinelli, Barbara (a cura di)
2013 *Migrazioni e asilo politico anno,* "Antropologia", n. 15, Ledizioni Milano 2013, (reperibile anche sul web alla pagina http://www.ledijournals.com/ ojs/index.php/antropologia/issue/view/20)

Pinker, Steven
1997 *L'istinto del linguaggio,* Mondadori, Milano

Pona, Alan
2016 *L2. La facilitazione linguistica e degli apprendimenti nella classe plurilingue*, Tecnodid, Napoli

Pona, Alan e Questa, Francesco
2016 *Fare grammatica. Quaderno di italiano L2. Dal livello A1 al livello C1*, Sestante, Bergamo

Pona, Alan e Ruolo, Franca
2012 *Variazioni di voci. Facilitare l'italiano L2: un percorso formativo*, "I Quaderni", n. 31, Cesvot, Firenze (disponibile anche online alla pagina http://www.cesvot.it/documentazione/variazioni-di-voci)

Pugliese, Enrico
2017 *Migranti economici e rifugiati. Solidarietà per tutti*, "Sbilanciamoci", 21 marzo, http://sbilanciamoci.info/migranti-economici-rifugiati-solidarieta-tutti/

Quassoli, Fabio
2002 *Mbaseere calla calla bain osteria. Differenze culturali e vita quotidiana*, in "aut aut", n. 312, novembre-dicembre
2006 *Riconoscersi. Differenze culturali e pratiche comunicative*, Cortina, Milano

Regione Toscana e Anci
2017 *Libro bianco sulle politiche di accoglienza di richiedenti asilo politico e protezione internazionale*, Regione Toscana, Anci Toscana, Firenze

Rivera, Annamaria
2009 *Regole e roghi. Metamorfosi del razzismo*, Dedalo, Bari

Rovelli, Carlo
2014 *Sette brevi lezioni di fisica*, Adelphi, Milano
2017 *L'ordine del tempo,* Adelphi, Milano

Salvatici, Silvia
2008 *Senza casa e senza paese. Profughi europei nel secondo dopoguerra,* Il Mulino, Bologna
2012 *'Help the People to Help Themselves': UNRRA Relief Workers and European Displaced Persons*, in "Journal of Refugee Studies", n. 3

Schiller, Friedrich
2009 *Lettere sull'educazione estetica dell'uomo*, tr. di G. Pinna, Aesthetica, Palermo (seconda ed.)

Sciortino, Giuseppe
2017 *Rebus immigrazione*, Il Mulino, Bologna

Sclavi, Marianella
2003 *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori, Milano

Sclavi, Marianella e Giornelli, Gabriella
2014 *La scuola e l'arte di ascoltare. Gli ingredienti delle scuole felici,* Feltrinelli, Milano
Sclavi, Marianella e Susskind, Lawrence E.
2011 *Confronto creativo. Dal diritto di parola al diritto a essere ascoltati,* et. al., Milano

Scott, Carl-Gustaf
2001 *Swedish Sanctuary of American Deserters During the Vietnam War: A Facet of Social Democratic Domestic Politics*, in "Scandinavian Journal of History", Volume 26, Issue 2

Schneider, Johann N.
1997, *Interazione,* in Outhwaite, Bottomore, Gellner, Nisbet, Touraine (a cura di), *Dizionario delle scienze sociali*, edizione italiana a cura di Paolo Jedlowski, Il Saggiatore, Milano

Schütz, Alfred
1979 *Saggi sociologici*, Utet, Torino

Sen, Amartya
2009 *Identità e violenza,* Laterza, Roma-Bari

Senzaconfine
2013 *Le voci sospese. Come migliorare la procedura di riconoscimento della protezione internazionale in Italia: analisi e raccomandazioni*, Senzaconfine, Roma

Simmel , Georg
1989 *Sociologia*, Comunità, Torino

Sjöberg, Fredrik
2015 *L'arte di collezionare mosche*, Iperborea, Milano

Sorgoni, Barbara
2011a *Storie, dati e prove. Il ruolo della credibilità delle narrazioni di richiesta di asilo,* in "Parolechiave", n. 47, *Migranti*, a cura di Carla Pasquinelli, Carocci, Roma
2011b *Etnografia dell'accoglienza. Rifugiati e richiedenti asilo a Ravenna*, Cisu, Roma
2013 *Chiedere asilo. Racconti, traduzioni, trascrizioni,* in Pinelli 2013, cit.

Sprar (Servizio Centrale Sprar)
2015 *Manuale operativo per l'attivazione e*

la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria – Aggiornamento settembre 2015, Anci, Roma 2015, in http://www.sprar.it/wp-content/uploads/2016/06/SPRAR_-_Manuale_operativo_2015.pdf (1.09.2017)

Sprar et Al. (Servizio Centrale Sprar, Caritas Italiana, Fondazione Migrantes, Cittalia, Anci)
2016 *Rapporto sulla protezione internazionale in Italia 2016*, http://www. sprar.it/pubblicazioni/rapporto-sulla-protezione-internazionale-in-italia-2016

Straniamenti
2017 *E par malato tutto ciò che esiste*, http://www.straniamenti.org/file/ e_par_malato_tutto_ci_che_esiste.pdf (1.09.2017)

Tomasello, Michael
2005 *Le origini culturali della cognizione umana*, Il Mulino, Bologna
2010 *Altruisti nati*, Bollati e Boringhieri, Torino

Tomei, Gabriele (a cura di)
2013 *Se venti mesi vi sembran pochi. Gli effetti del programma ENA in provincia di Pisa,* Pisa University Press, Pisa

Turkle, Sherry
2016 *La conversazione necessaria*, Einaudi, Torino

Unhcr (United Nations High Commissioner for Refugees)
2001 *Asylum Applications in Industrialised Countries: 1980-1999. Trends in Asylum Applications Lodged in 37 Mostly Industrialized Countries,* Unhrc, Ginevra
2007 *Handbook for emergencies*, 3th edition, Unhcr, Ginevra
2011 *Handbook on Procedures and Criteria for Determining Refugee Status under the 1951 Convention and the 1967 Protocol relating to the status of Refugees*, HCR/1P/4/ENG/REV. 3, Unhcr, Ginevra
2013 *Beyond Proof. Credibility Assessment in EU Asylum Systems: Full Report*, Unhcr, Ginevra
2015 *Handbook for emergencies*, 4th edition, Unhcr, Ginevra

United Kingdom Home Office
2015 *Asylum Policy Instruction. Assessing credibility and refugee status*, Version 9.0, Home Office, London

Valentini, Anna
2014 *Riconoscere i rifugiati: analisi delle modalità di valutazione dei richiedenti protezione internazionale tra Commissioni ministeriali e tribunali*, tesi di laurea, Università Ca' Foscari Venezia

Valluy, Jérôme
2009 *Rejet des exilés. Le grand retournement du droit de l'asile,* éditions du Croquant, Bellecombe-en-Bauges

Van Aken, Mauro (a cura di),
2005 *Rifugiati. Annuario di Antropologia*, anno 5, Meltemi, Roma 2005 (edizione digitale: http://www.ledijournals.com/ojs/index.php/antropologi a/issue/view/11)

Walaardt, Tycho
2013 *From heroes to vulnerable victims: labelling Christian Turks as genuine refugees in the 1970s*, in "Ethnic and Racial Studies", volume 36, issue 7

Zamperini, Adriano
2004 *Prigioni della mente. Relazioni di oppressione e resistenza,* Einaudi, Torino

Zolo, Duccio
2014 *Il papa va a Lampedusa*, in AA.VV., *Cronache di ordinario razzismo. Terzo libro bianco sul razzismo in Italia*, Lunaria, Roma

Glossario

Accoglienza integrata
Si definisce 'integrata' l'accoglienza che non si limita alla semplice ospitalità – vitto e alloggio – ma comprende un insieme di servizi più ampi: corsi di lingua italiana, assistenza legale, inserimento nel mondo del lavoro, etc. L'obiettivo dell'accoglienza integrata è quello di favorire l'autonomia della persona accolta. Si tratta di uno dei principi fondamentali del modello Sprar. *Vedi capitolo 2, paragrafo 1.2.*

Acnur, Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati
vedi *Unhcr*.

Acquisizione della lingua seconda
È necessario distinguere tra 'imparare' e 'acquisire'; di solito si indica con 'imparare' un processo consapevole, guidato, monitorato con la richiesta di prestazioni, come si usa nella scuola; si tratta in gran parte di fatica sprecata, perché non avviene apprendimento in profondità. L'acquisizione invece è un processo spontaneo, messo in moto da processi comunicativi: grazie a contatti quotidiani informali con i parlanti la lingua d'arrivo i dati linguistici vengono processati dall'organizzatore (*vedi*), compresi in profondità, interiorizzati, e vengono pian piano prodotti in automatico. Per l'acquisizione è meno importante una guida che il contesto, le relazioni praticate, la comunicazione spontanea tra pari. *Vedi capitolo 6, paragrafo 2.*

Agency
Termine inglese a volte reso con un poco perspicuo 'agentività'. Sarà meglio intendere, secondo i contesti, 'possibilità di azione' (come fa Daniele Giglioli 2014, 3 e 89), o 'capacità di agire' (Balibar). Giglioli e Balibar, limpidamente, ne fanno una rivendicazione e insistono sulle importanti implicazioni pratiche che il termine porta con sé: il divenire attivo, l'uscire dallo stato di minorità, la pronuncia di nuovi diritti fondamentali, come la cittadinanza agli stranieri, da affermare mediante un incremento e un rinnovo della partecipazione attiva e con «il passaggio da una cittadinanza dispersa a una cittadinanza attiva» (Balibar 2012, 131). *Vedi nota introduttiva, paragrafi 2 e 4; capitolo 5, paragrafo 1.2; capitolo 6, paragrafo 1.*

Apatia del profugo
Vedi *DP's apathy.*

Ascolto attivo
L'ascolto attivo è una pratica relazionale che consiste nel comprendere e accettare ciò che l'interlocutore esprime. Non è una tecnica: perché sia efficace, presuppone che siano rispettate genuinamente le potenzialità dell'individuo, che si tengano in considerazione i suoi punti di vista e si abbia fiducia nelle sue capacità di trovare la propria strada (Sclavi-Giornelli 2014, 115).
La pratica dell'ascolto attivo prevede che, prima di giudicare giusta o sbagliata la posizione di un interlocutore, ci si chieda come mai a lui (o a lei) sembri giusta e corretta, evitando di irrigidirsi sulla propria posizione, e cercando di comprendere quali interessi esprima l'interlocutore. Evitare di giudicare le posizioni conflittuali è possibile solo se non ci si blocca sulle posizioni proprie e altrui, ma si lasciano emergere in primo piano gli interessi, cambiando le modalità dell'ascolto e facendo sentire accettata la persona con cui si parla. *Vedi capitolo 5, paragrafi 1.4, 1.6, focus 1.*

Asilo, diritto di
In termini generali, si parla di diritto di asilo quando una persona perseguitata nel suo paese viene protetta e accolta da un altro paese. Secondo la Costituzione italiana (art. 10 com-

ma 3), ha diritto di asilo «lo straniero al quale sia impedito nel suo paese l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana». Nel diritto internazionale, l'asilo coincide con lo status di rifugiato previsto dalla Convenzione di Ginevra (vedi voce *Rifugiati*). *Vedi capitolo 1, paragrafo 2; capitolo 7, paragrafi 1 e 2.*

Assegno sociale
È una prestazione in denaro (in pratica, una piccola pensione) erogata dall'Inps agli anziani che non dispongono di adeguati mezzi di sussistenza. L'importo varia di anno in anno, ma oscilla attorno ai 5.800 euro annuali. Si usa come base di calcolo per determinare chi ha diritto all'accoglienza: il richiedente asilo che guadagna meno dell'importo dell'assegno sociale può essere accolto in un centro Sprar o in un Cas. *Vedi capitolo 2, paragrafo 3.1.*

Autonomia
Termine tecnico utilizzato nel *Manuale Operativo Sprar*. Indica la libertà, l'autodeterminazione e la sovranità sulla propria vita, che devono essere garantite all'ospite del centro di accoglienza. Quest'ultimo deve diventare sempre meno dipendente dagli aiuti pubblici, e sempre più in grado di gestire in proprio il suo percorso di inserimento. *Vedi capitolo 2, paragrafo 1.2.*

Beneficiario di protezione
È lo straniero che, dopo aver chiesto asilo, si è visto riconoscere dalla competente Commissione Territoriale *(vedi)* lo status di rifugiato o gli status affini (protezione umanitaria o sussidiaria, vedi le relative voci). Non va confuso con il beneficiario dell'accoglienza, che è lo straniero accolto in un centro o in una struttura pubblica. Molti beneficiari dell'accoglienza sono ancora richiedenti asilo, cioè non sono ancora beneficiari di protezione.

Beneficio del dubbio
Espressione propria del linguaggio giuridico, che indica il modo in cui le autorità competenti (in Italia, le Commissioni) stabiliscono se lo straniero si è allontanato dal suo paese per sfuggire a persecuzioni e violazioni dei diritti umani, e ha dunque diritto di asilo. Mentre, nel processo penale, il giudice condanna l'imputato solo se lo considera colpevole "al di là di ogni ragionevole dubbio", la Commissione riconosce lo status di rifugiato anche se non vi sono prove incontrovertibili di persecuzione: è difficile infatti dimostrare di essere perseguitati, perché di norma chi esercita violenze o torture cerca di non lasciare traccia delle proprie azioni. In termini tecnici si dice perciò che al richiedente viene concesso il "beneficio del dubbio". *Vedi capitolo 7, paragrafo 3.1.*

C3
Vedi *Modello C3*.

Cara, Centri di Accoglienza per Richiedenti Asilo
Sono strutture in cui lo straniero viene accolto, e per alcuni aspetti anche trattenuto (vedi voce *Trattenimento*), in attesa della conclusione della procedura di asilo. Vi finiscono i richiedenti per i quali sia incerta l'identità o la nazionalità, quelli che hanno presentato domanda di asilo dopo aver cercato di eludere i controlli di frontiera, e quelli che hanno presentato la domanda dopo essere stati fermati in condizioni di soggiorno irregolare. I Cara oggi formalmente non esistono più, perché un decreto del 2015 li ha trasformati in hotspot *(vedi)*.

Cas, Centri di Accoglienza Straordinaria
Sono i centri di accoglienza emergenziali, pensati per sopperire alla mancanza di posti negli Sprar. Sono allestiti localmente dalle Prefetture, che di norma ne affidano la gestione a cooperative e associazioni. Negli ultimi tempi, i Cas accolgono soprattutto richiedenti la cui domanda di asilo è ancora in corso di esame. *Vedi capitolo 2, paragrafo 2.*

Centri collettivi
Nella terminologia dello Sprar, sono i centri di accoglienza che ospitano più di 15 persone. Si distinguono dagli appartamenti, dove vivono non più di dieci ospiti. Il Manuale operativo dello Sprar distingue i centri collettivi di piccole dimensioni (circa 15 persone), quelli di medie dimensioni (fino a 30), e quelli più grandi, con oltre 30 ospiti. *Vedi capitolo 3, paragrafo 3.1.*

Centri governativi di prima accoglienza
Istituiti normalmente nei luoghi di sbarco, servono per fornire una primo soccorso alle persone che arrivano. Vi sono poi i centri governativi di scala regionale, che funzionano come hub *(vedi)*. Hanno anche funzioni di identificazione: ad ogni straniero vengono prese le impronte e vengono chieste le generalità (nome, cognome, ecc.).

Cessazione (dell'accoglienza)
La cessazione avviene quando è terminato il periodo in cui il richiedente asilo o il beneficiario di protezione ha diritto ad essere ospitato. Di norma, nei Cas la cessazione è disposta dalla Prefettura quando si è conclusa la procedura di asilo, mentre nei Cas chi ha ottenuto una qualche forma di protezione (lo status di rifugiato o gli status affini) può rimanere nel centro di accoglienza per ulteriori sei mesi. La cessazione si distingue dalla revoca *(vedi). Vedi capitolo 2, paragrafo 3.3.*

Cie, Centri di Identificazione ed Espulsione
Vedi *Cpr, centri per il rimpatrio*.

COI o Country of Origin Information
Sono le informazioni sui paesi di origine, che vengono raccolte dalle Commissioni territoriali *(vedi)* per decidere se riconoscere la protezione ai richiedenti asilo. Si tratta di informazioni relative sia al sistema giuridico in vigore nei singoli paesi (ordinamento costituzionale, rispetto dei diritti umani, libertà di stampa e di espressione ecc.), sia ad eventi specifici che possono compromettere la vita o la libertà dei cittadini (conflitti, scontri armati, colpi di stato ecc.).

Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale
Spesso chiamata semplicemente Commissione Territoriale o Commissione, è l'organismo incaricato di valutare le domande di asilo, e di decidere se gli interessati hanno diritto allo status di rifugiato o agli altri status di protezione. Ne fanno parte quattro membri: due appartengono al Ministero dell'Interno (vengono cioè dalle Prefetture e dalle Questure), uno è espressione dei Comuni (è nominato dalla Conferenza Stato - Città ed autonomie locali), l'ultimo è il rappresentante dell'Alto Commissariato Onu per i Rifugiati. *Vedi capitolo 7, paragrafo 2.3.*

Convenzione di Dublino
Vedi *Dublino*.

Corridoi umanitari
Nella normativa italiana, e in quella di molti altri paesi, lo straniero può chiedere asilo solo alla frontiera, oppure alle autorità di polizia presenti sul territorio (in Italia, alle Questure). Non è possibile invece chiedere protezione alle Ambasciate e ai consolati europei nel paese di origine. Ciò significa che, per presentare la domanda, gli stranieri devono arrivare nei paesi Ue da migranti irregolari, affrontando viaggi lunghi e pericolosi. Nel linguaggio giuridico, si intende per 'corridoio umanitario' la possibilità di chiedere asilo direttamente alle Ambasciate, e di ottenere così un visto di ingresso per motivi di protezione: se i corridoi umanitari fossero attivati, gli stranieri potrebbero giungere in Italia in modo regolare, evitando il ricorso ai trafficanti. Attualmente, i corridoi umanitari sono attivati per un piccolo numero di stranieri vulnerabili, nell'ambito di un progetto promosso da Comunità di Sant'Egidio, Federazione delle Chiese evangeliche, Chiese valdesi e metodiste.

Cpr, Centri per il Rimpatrio
I Centri di Identificazione ed Espulsione (Cie), poi divenuti Centri per il Rimpatrio (Cpr), non hanno funzioni di accoglienza. Vi sono 'trattenuti' (in condizioni di semi-detenzione) gli stranieri in attesa di espulsione: servono cioè per impedire che lo straniero si sottragga con la fuga all'allontanamento coatto.

Credibility Assessment
Espressione inglese che significa letteralmente "valutazione della credibilità". Nel linguaggio tecnico della protezione internazionale, indica la procedura con cui si accerta la plausibilità della storia personale narrata dal richiedente asilo. Si basa sulle acquisizioni della psicologia e delle moderne scienze cognitive. Si distingue dalle procedure dell'interrogatorio proprie del processo penale. *Vedi capitolo 7, paragrafo 3.2.*

Danno Grave
Vedi *Protezione sussidiaria.*

Deistituzionalizzazione
Critica pratica dei meccanismi istituzionali quando la loro rigidità e le routine invalse ostacolano il raggiungimento degli scopi dichiarati: ad esempio, Franco Basaglia notò che l'istituzione "manicomio", che avrebbe dovuto curare uomini, produce condizioni non umane e non terapeutiche. Nel caso dei Centri, l'accoglienza e l'avvio all'inserimento sociale sono destinati a fallire se gli ospiti non si sentono come a casa propria e vengono privati della loro agency *(vedi)*. *Vedi Introduzione, paragrafo 4; capitolo 3, paragrafo 2.2; capitolo 4, paragrafo 1.4; capitolo 4, storia 1.*

Diritto soggettivo
Un diritto è 'soggettivo' se corrisponde a un obbligo da parte dello Stato. Nel caso dell'asilo politico, lo straniero chiede di poter entrare in Italia per essere protetto dalle persecuzioni che ha subito (o che poteva subire) nel suo paese; secondo le norme internazionali, l'Italia non può, ma deve dare un rifugio sicuro a chi ha patito gravi violazioni di diritti umani; la richiesta dello straniero coincide con un dovere da parte dello Stato, ed è quindi un diritto soggettivo. *Vedi capitolo 7, paragrafo 1.1.*

Disciplina, disciplinamento
Il termine "disciplina" è legato a una serie di concetti positivi: l'accettazione di regole che garantiscano l'ordine, la capacità di coordinarsi con gli altri, di rispettarne i diritti e soprattutto l'autocontrollo (che è il significato originario della parola). Spesso viene confusa con l'obbedienza, e rivendicata favoleggiando di tempi in cui i figli, gli allievi, gli ospiti di un'istituzione *(vedi)* ne erano improntati. Soprattutto, sono da evitare per la loro inefficacia le velleità di disciplinamento, il richiamare a un ordine astratto, o a regole non concordate ma imposte, promettendo ricompense o minacciando sanzioni. In questo caso, l'autonomia *(vedi)* dell'interlocutore spesso si manifesta come dissenso, resistenza, o si rifugia nella dissimulazione. *Vedi capitolo 4, paragrafi 1.3 e 2.4; capitolo 4, focus 3; capitolo 5, paragrafo 2.3.*

Displaced Persons
Letteralmente 'persone dislocate'. Il termine (spesso abbreviato con la sigla 'DP') si è diffuso all'indomani della Seconda Guerra Mondiale, per indicare coloro che a seguito degli eventi bellici erano stati costretti ad abbandonare le proprie abitazioni e a fuggire. Corrisponde approssimativamente alle parole italiane 'profughi' e 'sfollati'. Le persone che fuggono dalle proprie case, ma che non abbandonano il paese di origine (ad esempio coloro che si rifugiano in città e villaggi vicini, senza attraversare le frontiere) si chiamano *Internally displaced persons* (profughi interni).

DP's apathy
Letteralmente "apatia del profugo" *(displaced person's apathy)*. Indica un disturbo piscologico, diffuso nei campi profughi, in cui stati depressivi si alternano a momenti di euforia e di forte aggressività. Venne individuato da-

gli psicologi nei campi allestiti dagli alleati all'indomani della Seconda Guerra Mondiale. Disturbi analoghi sono stati rilevati anche in epoche successive, soprattutto nelle strutture di accoglienza sovraffollate e isolate dal contesto sociale. *Vedi capitolo 4, paragrafo 2.3; capitolo 4, focus 2.*

Dublino, Regolamento
Norma dell'Unione Europea che definisce lo Stato Membro responsabile della procedura di asilo. Lo straniero che giunge in Europa non può infatti decidere a quale Stato chiedere protezione: a deciderlo sono le norme del Regolamento Dublino. Una delle regole fondamentali è che il primo paese di arrivo è di solito competente anche sulla procedura di protezione internazionale. Ciò significa, ad esempio, che chi sbarca in Italia è obbligato a presentare la domanda di asilo all'Italia, anche se magari intendeva andare in Francia o in Germania. Le regole Dublino sono oggi codificate in un Regolamento, cioè in una legge europea vincolante per tutti i paesi Ue. In precedenza, vi era stata una Convenzione di Dublino, molto meno vincolante dal punto di vista giuridico. *Vedi capitolo 7, paragrafo 2.4.*

Emergenza Nord Africa o ENA
Insieme di centri di accoglienza temporanei, istituiti nel 2011 per sopperire alla mancanza di posti letto nelle strutture Sprar. La rete dei centri Ena era coordinata dalla Protezione Civile per il tramite delle Regioni e delle Prefetture. I centri Ena sono stati chiusi nel 2013. *Vedi capitolo 2, paragrafo 2.2.*

Emigranti, emigrati
Vedi *Immigrati*.

Empowerment
Termine tecnico utilizzato comunemente dagli assistenti sociali e dagli operatori. Indica il processo con persone socialmente fragili vengono rese 'potenti' (la parola inglese significa appunto 'rendere potenti'), cioè in grado di condurre autonomamente la propria vita. Nei servizi alla persona, quindi anche nell'accoglienza dei richiedenti asilo, l'*empowerment* è il processo con cui il beneficiario del servizio diventa sempre meno dipendente dagli aiuti. Gli interventi fondati sull'empowerment rafforzano la capacità di scelta degli utenti e la loro autodeterminazione, sviluppando l'autostima e la consapevolezza del proprio valore. *Vedi capitolo 3, paragrafo 1.4.*

Ente gestore
È l'organismo (di solito una cooperativa o un'associazione) incaricato di gestire un centro o una struttura di accoglienza. Non va confuso con il titolare del servizio, che è invece l'ente pubblico responsabile di fronte ai cittadini. Ad esempio, nel caso dei Cas l'ente titolare è la Prefettura, mentre la gestione materiale del centro di accoglienza è affidata a un ente gestore esterno (associazione o cooperativa).

Filtro (linguistica)
Si chiama filtro, in linguistica acquisizionale (vedi la voce *Acquisizione*), quella parte del sistema di elaborazione che seleziona l'ingresso della lingua; fa da filtro, alla lettera, sulla base della situazione 'affettiva': le motivazioni dell'apprendente, le attitudini, gli stati emozionali, la stanchezza, etc. I dati linguistici in arrivo (input) rischiano di essere ostacolati, e ciò può rallentare il processo di acquisizione. Per questo è possibile, ed è importante, per l'educatore (e l'operatore) prendersi cura del filtro dell'apprendente. *Vedi capitolo 5, paragrafi 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4.*

Grave danno
Vedi *Protezione sussidiaria.*

Hotspot
Letteralmente 'punto caldo', 'luogo critico', ma anche 'punto di accesso', è una parola inglese utilizzata dalla Commissione Europea. Indica non tanto una struttura o un luogo, quanto un approccio (nei documenti Ue si parla di

«*hotspot approach*»): la Commissione raccomanda cioè di identificare rapidamente, fotosegnalare e raccogliere le impronte digitali delle persone che sbarcano. Di fatto, in Italia gli hotspot coincidono con i centri governativi di prima accoglienza *(vedi)*. Secondo una ricerca di Amnesty International, gli hotspot sono utilizzati anche per separare i richiedenti asilo dai migranti economici: una procedura illegale, perché gli stranieri hanno comunque diritto a presentare domanda di asilo. *Vedi capitolo 2, paragrafo 4.2.*

Hub
Sono i centri di smistamento allestiti per i richiedenti asilo che sbarcano sulle coste. Dopo il primo soccorso nei luoghi di sbarco, i profughi dovrebbero essere trasferiti nei centri regionali (gli hub, appunto), in attesa di essere collocati in via definitiva nelle strutture territoriali (Sprar o Cas). Il decreto del 2015 non distingue tra strutture di primo soccorso e hub regionali, e li definisce entrambi "centri governativi di prima accoglienza" *(vedi). Vedi capitolo 2, paragrafo 4.2.*

Identificazione
È il procedimento con cui si accerta l'identità dello straniero, e si ricostruiscono i suoi dati anagrafici (nome, cognome, data e luogo di nascita, nazionalità ecc.). Di norma l'identificazione di uno straniero viene effettuata tramite il passaporto. Poiché molti richiedenti asilo non hanno un passaporto, nel loro caso le procedure di identificazione sono più complesse.

Immigrati
Nel linguaggio comune, la parola immigrato indica, in modo generico, chi si sia temporaneamente o definitivamente stabilito in un luogo diverso da quello di origine. La distinzione tra emigrati e immigrati dipende dal punto di vista: la stessa persona è definita emigrata dal paese di origine, e immigrata dal paese di destinazione (un italiano che si trasferisce in Francia è un emigrato per l'Italia, e un immigrato per la Francia). Nel lessico giuridico, questi termini designano le persone che si spostano per motivi economici, cioè per trovare un lavoro.

Integrazione
Nelle scienze sociali, uno stato o un processo della società in cui tutte le sue parti sono saldamente collegate tra loro e formano una totalità, o si avviano a diventarlo. Fino a pochi decenni fa, nei discorsi di studiosi e di attivisti, indicava l'inserimento sociale di persone dotate di minori diritti – i neri negli Usa, i diversamente abili, gli stranieri –, un processo di reciproco adattamento tra la società di arrivo e i nuovi arrivati o i nuovi riconosciuti, grazie a specifiche e progettate politiche sociali. In tale senso si contrapponeva alle politiche (e alle mentalità) assimilazionistiche. Oggi, grazie anche a una forte distorsione linguistica («si deve integrare», «li dobbiamo integrare») è andata smarrita la coscienza della necessità di trasformazioni sociali, giuridiche, pedagogiche, e all'immigrato si propone di essere oggetto passivo o soggetto acquiescente di adattamento e di assimilazione. *Vedi capitolo 5, focus 1, storia 5; capitolo 6, paragrafo 1.1; capitolo 6, focus 2.*

Intercultura
In termini generali, si definisce interculturale il dialogo, il confronto e il reciproco scambio tra persone e gruppi appartenenti a diverse culture. In anni passati ci fu anche in Italia un fervore di iniziative, studi, cattedre dedicate all'intercultura. Nei casi migliori (Gobbo 2000; Gobbo 2008) la pedagogia interculturale è stata preziosa per ricostruire la dimensione culturale delle pratiche educative, e indicare quelle situazioni di discontinuità culturale, ma soprattutto di diseguaglianza, che rendevano urgente un ripensamento della didattica. Ma sotto la voce "intercultura" è cresciuta anche una retorica che deprime la considerazione degli individui portatori di diritti e li sostituisce con appartenenze culturali, diversità da affidare a insegnanti e operatori sociali per

pratiche di aiuto. Paradossalmente, questo discorso, insistendo sui caratteri di sfida e di impegno coraggioso delle attività "interculturali" ed enfatizzando le differenze culturali, ha spesso legittimato politiche inferiorizzanti (Baroni 2013).

In questo manuale, si è parlato di intercultura quando si sono indicati fraintendimenti comunicativi e tendenze frettolose alla categorizzazione stigmatizzante, letti in chiave interculturale, proponendone invece altre argomentate interpretazioni. *Vedi capitolo 5, storia 1, Couscous e tortellini; capitolo 5, paragrafo 3.3; capitolo 6, paragrafo 3.1; capitolo 6, storia 2.*

Istituzione

Organo istituito per un determinato fine, ordinamento sociale, morale, politico, fondato su una norma o accettato per tradizione. Sono istituzioni la famiglia, la scuola, le caserme, le fondazioni pie, gli ospedali, il Parlamento, etc. Implicano un insieme di regole, credenze, consuetudini a cui gli individui si attengono, interiorizzandole; ne derivano comportamenti di routine, dati per scontati come se fossero naturali, e una linea di frontiera verso l'esterno, più o meno marcata. Sono soggette a dinamiche conflittuali, e reagiscono alle innovazioni individuali o di gruppo richiamandosi a valori, norme, sanzioni su cui sono state istituite. Tendono a irrigidirsi e a essere perciò messe in discussione e rinnovate da movimenti collettivi. *Vedi Introduzione, paragrafo 2; capitolo 3, paragrafo 1.4; capitolo 4, paragrafo 1.3; capitolo 4, storia 2; capitolo 5, paragrafo 1.2.*

Istituzione totale

Alcune istituzioni hanno un potere inglobante più penetrante di altre, simbolizzato nella difficoltà di scambi sociali col mondo esterno, concretamente visibile: porte chiuse, portinerie presidiate, alte mura, etc. «Questo tipo di istituzioni io le chiamo "istituzioni totali"» (Goffman 1968, 14). Goffman non si preoccupa di stabilire un discrimine esatto tra queste e le altre istituzioni: ciò non toglie nulla al valore euristico della locuzione, che si è rivelato efficacissimo. È totale l'istituzione in cui «anche i più piccoli segmenti dell'attività di una persona possono essere assoggettati ai regolamenti e ai giudizi dello *staff*; la vita dell'internato è penetrata da un costante processo di sanzionamento che viene dall'altro, soprattutto nel periodo iniziale», etc. (Goffman 1968, 66). Il rischio della 'totalizzazione' nelle istituzioni esiste sempre, in alcune di più e in altre di meno, e bisogna rendersene conto. *Vedi capitolo 3, paragrafo 1.4; capitolo 4, paragrafi 1.2 e 1.3; capitolo 5, paragrafi 1.1 e 2.1; capitolo 6, paragrafo 3.2.*

L2 o Lingua Seconda

Si intende per 'L2' una lingua diversa dalla madrelingua, cui l'apprendente sia esposto naturalmente, perché vive in un ambiente in cui tutti la parlano: l'italiano per un immigrato dal Senegal in Italia, etc. La si chiamerà 'lingua straniera' invece quando è appresa al di fuori di una popolazione di parlanti nativi, come si fa a scuola o in corsi di lingua svolti secondo il modello scolastico (Andorno 2017a, 15), tante volte inefficaci. *Vedi capitolo 6, paragrafi 1.1, 2.3, 2.5, 2.6 e 3.2.*

Linee Guida Sprar

Le *Linee Guida per il funzionamento del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati* (Sprar) sono state approvate con decreto del Ministero dell'interno del 10 agosto 2016. Definiscono i servizi minimi che ciascun centro di accoglienza aderente allo Sprar (*vedi*) deve garantire ai propri ospiti, i cosiddetti 'standard' *(vedi)*. Oltre alle Linee Guida, lo Sprar ha elaborato un *Manuale Operativo (vedi)*, che definisce in modo puntuale i compiti degli operatori e dello staff.

Manifestazione di volontà

È il primo passaggio della procedura di asilo, in cui lo straniero dichiara – in forma orale o scritta – la sua intenzione di chiedere protezione; successivamente, la richiesta viene for-

malizzata e verbalizzata, attraverso il Modello C3 *(vedi). Vedi Capitolo 7, paragrafo 2.1.*

Manuale Operativo Sprar

Testo di orientamento, elaborato dal Servizio Centrale *(vedi)* e rivolto agli operatori del sistema Sprar *(vedi)*. Vi si trovano definiti gli standard *(vedi)* dello Sprar, e le prassi che gli operatori devono seguire per costruire un'accoglienza efficace. Si basa sul principio dell'accoglienza integrata *(vedi)* e dell'autonomia dei beneficiari *(vedi). Vedi capitolo 3, paragrafo 3.*

Migranti

Invece che *emigranti* e *immigrati*, permette di non insistere sul punto di vista di chi li vede partire o arrivare; il participio presente e non passato (*migrati*) comporta dinamismo, non definitività. È invalso negli ultimi anni nel discorso pubblico (ma non in quello di senso comune, si direbbe) come sinonimo sostitutivo sia di immigrati sia, soprattutto, di profughi; i quali hanno smesso di essere chiamati clandestini (tranne da qualche tenace *aficionado* del termine), ma vengono risospinti lontano da un termine (rifugiato, richiedente asilo, etc.) che li indicherebbe come portatori di un diritto soggettivo *(vedi)***.** *Vedi capitolo 1, paragrafi 1.3, 1.4, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5; capitolo 1, focus 1, Breve storia di una parola pigliatutto: migranti*; *capitolo 2, paragrafo 4.2.*

Modello C3

È il modulo per presentare domanda di asilo. Viene compilato dagli operatori della Questura, alla presenza dell'interessato, su uno speciale sito accessibile solo alle forze dell'ordine. Al richiedente asilo viene rilasciata una ricevuta cartacea che riporta tutti i dati inseriti nel modulo. *Vedi capitolo 7, paragrafo 2.1.*

Monitor

In linguistica acquisizionale (vedi *Acquisizione*), si chiama così la parte del sistema interno dell'apprendente responsabile dell'elaborazione linguistica consapevole. Ciò comporta una sua funzione correttiva, che porta l'apprendente, specie se adulto, all'autocorrezione, all'esitazione e all'imbarazzo. Il ruolo del monitor può essere enfatizzato da richieste che cercano di concentrare la sua attenzione sull'analisi consapevole, mentre quando si costruisce un *frame* orientato sulla comunicazione il monitor lascia emergere le competenze profonde. *Vedi capitolo 6, paragrafo 2.2.*

Onere della prova

Nella procedura di asilo, l'espressione 'onere della prova' designa il compito di dimostrare che lo straniero è effettivamente fuggito dal suo paese per un fondato timore di persecuzione, e che dunque deve essere riconosciuto uno status di protezione. Secondo le norme europee, l'onere della prova spetta in primo luogo al richiedente: è cioè lo stesso straniero che deve dimostrare di essere un rifugiato. Tuttavia, la normativa parla anche di "onere della prova condiviso": significa che le autorità dello Stato ospitante hanno l'obbligo di collaborare con il richiedente nell'accertamento dei fatti. L'onere della prova, infine, si dice 'attenuato' perché al richiedente viene concesso il beneficio del dubbio *(vedi). Vedi capitolo 7, paragrafo 3.1.*

Organizzatore (Linguistica)

È il dispositivo, che ogni apprendente possiede, responsabile dell'elaborazione dei dati linguistici in arrivo e dell'organizzazione graduale del sistema della nuova lingua. La sua funzione è subconscia, ed è basata su principi cognitivi. L'organizzatore costruisce regole provvisorie che si strutturano in una grammatica e si manifestano attraverso errori; questi ultimi sono una spia dello straordinario lavoro cognitivo svolto dalla mente dell'apprendente, e saranno abbandonati gradualmente grazie alla continua processazione di dati linguistici più ricchi. *Vedi capitolo 6, paragrafi 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5.*

Permesso di soggiorno

È il documento, rilasciato dalla Questura, che

autorizza il cittadino straniero a permanere sul territorio nazionale. Non va confuso con il visto di ingresso *(vedi)*, che è invece l'autorizzazione a entrare in Italia, a varcare la frontiera del nostro paese. Nel caso dei richiedenti asilo, dei rifugiati e dei beneficiari di protezione, l'autorizzazione alla permanenza è conferita dalla stessa domanda di asilo, o dallo status riconosciuto dalla Commissione: in questo caso, il permesso di soggiorno ha il valore di una semplice attestazione di un diritto già riconosciuto. *Vedi capitolo 7, paragrafo 2.2.*

Persecuzione
Minaccia alla vita o alla libertà di una persona, esercitata per ragioni di razza, religione, nazionalità o per altri motivi. Se lo straniero ha un fondato timore di subire persecuzioni nel paese di origine, ha diritto a ottenere lo status di rifugiato (vedi voce *Rifugiati*).

Pidgin
Si chiama *pidgin* il codice linguistico risultante da una mescolanza tra lingue di popolazioni diverse, venute in contatto in seguito a colonizzazioni, scambi commerciali, migrazioni. Quando esso si stabilizza, si parla in genere di creolizzazione. Creola è poi la lingua che viene trasmessa di generazione in generazione. La maggior parte dei pidgin e creoli sono sorti come conseguenza dell'espansione coloniale europea. Un pidgin molto noto era la *lingua franca* che si parlava nel Mediterraneo tra mercanti e marinai nel Medioevo e nella prima età moderna. *Vedi capitolo 6, paragrafo 2.1.*

Pocket Money
Espressione inglese che significa letteralmente "denaro da tasca". Si tratta di una modesta somma, di solito 2,50 euro al giorno, erogata agli ospiti dei centri di accoglienza, e destinata alle piccole spese personali: un caffè al bar, un pacchetto di sigarette, etc. *Vedi capitolo 3, focus 2.*

Problem solving
Termine inglese che significa letteralmente "soluzione del problema". Si tratta di un procedimento suggerito un secolo fa dal grande filosofo e pedagogista americano John Dewey e successivamente rielaborato, con alterne fortune, da altri autori. Come l'ascolto attivo *(vedi)*, non può essere ridotto a una tecnica perché presuppone un investimento emotivo e una convinzione nella gestione partecipativa dei gruppi e delle relazioni. C'è poi in gioco un elemento cognitivo, necessario, per esempio, per ristrutturare il problema e vederne in modo nuovo presupposti e strutture. Per affrontare un problema bisogna: 1) Individuarlo e definirlo bene (è questa una fase cruciale ma spesso sottovalutata); 2) escogitare soluzioni alternative; 3) valutare le soluzioni emerse; 4) prendere una decisione, 5) metterla in pratica; 6) verificarne l'esito (Gordon 2014a). *Vedi capitolo 5, paragrafo 1.6.*

Profughi
La parola profughi, come il suo quasi sinonimo sfollati, traduce approssimativamente l'espressione inglese '*displaced persons*' *(vedi)*: all'indomani della Seconda Guerra Mondiale, gli Alleati consideravano 'displaced' tutti i civili che si trovavano al di fuori dei loro paesi di origine per cause legate alla guerra (Salvatici 2008, 14). In Italia, la legge n. 137 del 1952 definiva profughi tutti i cittadini italiani che abitavano nelle ex colonie (Eritrea, Etiopia, Somalia, Libia), e che erano stati rimpatriati «per motivi inerenti allo stato di guerra». In termini generali, è profugo chiunque sia fuggito a seguito di un conflitto armato. Oggi, la parola profugo non è considerata un termine tecnico. *Vedi capitolo 1, paragrafo 1.4.*

Programma Nazionale Asilo, Pna
Rete di centri pubblici di accoglienza, rivolti a richiedenti asilo e rifugiati. Il Pna nacque ufficialmente il 10 ottobre del 2000, da un protocollo di intesa firmato da Ministero dell'Interno, Unhcr e Associazione Nazionale Comuni

Italiani. Nel 2002 il Pna è stato sciolto, e al suo posto è nato l'attuale Sprar. *Vedi capitolo 2, paragrafo 1.2.*

Protezione
Nel linguaggio giuridico, indica il diritto, riconosciuto allo straniero vittima di gravi violazioni dei diritti umani nel suo paese di origine, a rimanere in Italia, a non essere espulso e ad avere un regolare permesso di soggiorno. *Vedi capitolo 1, paragrafo 2.1.*

Protezione Internazionale
Gli Stati europei hanno aderito alla Convenzione di Ginevra, e riconoscono dunque il diritto di asilo ai rifugiati *(vedi)*. Essi hanno creato anche uno status complementare, cioè una garanzia di protezione anche per gli stranieri che, pur non essendo rifugiati, fuggono da violazioni dei diritti umani subite nei loro paesi di origine. Questo status complementare si chiama protezione sussidiaria *(vedi)*. In Italia esiste poi un terzo status, detto protezione umanitaria *(vedi)*. Lo straniero non può chiedere il riconoscimento di uno specifico status (ad esempio, non può presentare una domanda di protezione sussidiaria), ma chiede genericamente una protezione: saranno poi le autorità competenti a decidere se e quale status riconoscere. Per questo motivo, nel linguaggio giuridico non si parla più di «domanda di asilo», ma più genericamente di «domanda di protezione internazionale». *Vedi capitolo 7, paragrafo 2.3.*

Protezione sussidiaria
Ha diritto alla protezione sussidiaria lo straniero che «non possiede i requisiti per essere riconosciuto rifugiato, ma nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che, se ritornasse nel paese di origine (...), correrebbe un rischio effettivo di subire un grave danno (...), e il quale non può o, a causa di tale rischio, non vuole avvalersi della protezione di detto paese» (Direttiva Ue 2011/95/Ue, cosiddetta «Direttiva qualifiche», art. 2, comma 1 lettera f). Secondo la Direttiva Qualifiche dell'Unione Europea, «sono considerati danni gravi: a) la condanna o l'esecuzione della pena di morte; o b) la tortura o altra forma di pena o trattamento inumano o degradante ai danni del richiedente nel suo paese di origine; o c) la minaccia grave e individuale alla vita o alla persona di un civile derivante dalla violenza indiscriminata in situazioni di conflitto armato interno o internazionale» (direttiva qualifiche, art. 15). La protezione sussidiaria si concretizza nel rilascio di uno speciale permesso di soggiorno. *Vedi capitolo 1, paragrafo 2.1.*

Protezione umanitaria
Il richiedente asilo ha diritto alla protezione umanitaria qualora «ricorrano seri motivi, in particolare di carattere umanitario o risultanti da obblighi costituzionali o internazionali dello Stato italiano» (Decreto Legislativo 286/1998, art. 5 comma 6). La protezione umanitaria si concretizza nel rilascio di un permesso di soggiorno. *Vedi capitolo 1, paragrafo 2.1.*

Regolamento Dublino
Vedi *Dublino*.

Relocation
Il programma di 'relocation' (ricollocazione) è stato promosso nel 2015 dalla Commissione Europea. Il programma introduce una deroga parziale al Regolamento Dublino *(vedi)*, perché consente ad alcuni richiedenti asilo di trasferirsi dai luoghi di sbarco, in particolare dall'Italia e dalla Grecia (dove, secondo le norme Dublino, i richiedenti dovrebbero presentare domanda di protezione), ad altri paesi europei, secondo un sistema di quote massime definite a livello Ue. Possono chiedere di essere 'ricollocati' (cioè trasferiti) in altri paesi i profughi sbarcati in Italia che appartengono ad alcune nazionalità: quelle il cui tasso di riconoscimento delle domande di asilo è pari o superiore al 75%. Attualmente le principali nazionalità che possono beneficiare della relocation sono gli eritrei e i siriani.

Resettlement
Parola inglese che significa reinsediamento. Il programma di resettlement è stato promosso nell'ambito dell'Agenda Europea sulla Migrazione del 2015. Consiste nel trasferimento di alcuni rifugiati dai paesi extraeuropei dove vi sono poche opportunità di inserimento sociale e di integrazione lavorativa (ad esempio dal Libano), ai paesi appartenenti allo spazio Ue.

Revoca (dell'accoglienza)
La revoca dell'accoglienza avviene quando lo straniero perde i requisiti per rimanere nella struttura. Non va confusa con la cessazione *(vedi)*, che ha luogo quando è terminato il periodo in cui si ha diritto ad essere ospitati. La revoca, sia nei Cas che negli Sprar, è decisa dal Prefetto. Viene disposta quando lo straniero ha abbandonato il centro, quando non si è presentato all'audizione presso la Commissione, quando dispone di risorse economiche sufficienti, o quando ha compiuto violazioni «gravi o ripetute» delle regole previste dalla struttura in cui è accolto. *Vedi capitolo 2, paragrafo 3.3.*

Richiedente asilo
Sono richiedenti asilo coloro che domandano protezione al nostro paese: dichiarano cioè di non poter tornare nelle loro terre di origine perché potrebbero esser vittime di persecuzioni. Il richiedente asilo ha diritto ad un permesso di soggiorno provvisorio, in attesa della decisione sulla sua richiesta di protezione. Nel linguaggio tecnico si usa preferibilmente l'espressione "richiedente protezione internazionale". *Vedi capitolo 1, paragrafo 2; capitolo 7, paragrafo 2.2.*

Richiedente protezione internazionale
Vedi *Richiedente asilo*.

Ricongiungimento familiare
È la procedura con cui uno straniero regolarmente soggiornante chiama in Italia il proprio coniuge, i figli minori o i genitori che vivono ancora all'estero, per poter vivere assieme a loro (per 'ricongiungere' la famiglia, appunto). In questo caso, ai nuovi arrivati viene rilasciato un permesso di soggiorno "per motivi familiari", che dipende dal permesso dello straniero già in Italia. *Vedi capitolo 1, paragrafo 1.3, nota 2.*

Ricorso
In linea generale, si chiama ricorso la richiesta, rivolta a un giudice, di annullare o riformare (cioè modificare) un atto ritenuto lesivo dei propri diritti. I richiedenti asilo possono presentare ricorso contro una decisione della Commissione, oppure contro il provvedimento di revoca dell'accoglienza disposto dalla Prefettura. Nel primo caso il ricorso viene presentato al tribunale ordinario, nel secondo caso ci si rivolge al giudice amministrativo (il Tar). La differenza non è di poco conto, perché di norma il giudice amministrativo è più attento alla correttezza formale degli atti, mentre il tribunale ordinario valuta con maggiore attenzione gli aspetti che riguardano il diritto soggettivo *(vedi)*.

Rifugiati
La Convenzione Internazionale di Ginevra definisce rifugiato colui che «nel giustificato timore di essere perseguitato per la sua razza, la sua religione, la sua cittadinanza, la sua appartenenza a un determinato gruppo sociale o le opinioni politiche, si trova fuori dello Stato di cui possiede la cittadinanza e non può o, per tale timore, non vuole domandare la protezione di detto Stato; oppure chiunque, essendo apolide e trovandosi fuori dei suo Stato di domicilio in seguito a tali avvenimenti, non può o, per il timore sopra indicato, non vuole ritornarvi» (Convenzione di Ginevra, art. 1). Non coincide necessariamente con il concetto di "vittima della guerra". Lo status di rifugiato si concretizza nel rilascio di uno speciale permesso di soggiorno. *Vedi capitolo 1, paragrafo 2.1.*

Servizio Centrale
È l'organo nazionale di coordinamento e di monitoraggio del sistema Sprar *(vedi).* Il Servizio Centrale è stato creato dal Ministero dell'Interno, ma fa capo all'Anci, cioè all'Associazione nazionale dei Comuni italiani: questo in coerenza con i principi ispiratori dello Sprar, che prevedono a tutti i livelli la centralità degli enti locali nella programmazione dell'accoglienza. *Vedi capitolo 2, paragrafo 2.1.*

Sfollati
Vedi *Profughi*.

Soggettivo, diritto
Vedi *diritto soggettivo*.

Soglia di tolleranza
Si tratta di una buffa trovata di amministratori che negli anni Sessanta e Settanta, in Francia, si misero a dire che una presenza eccessiva di immigrati in una determinata zona avrebbe innescato reazioni di rigetto, o addirittura di razzismo, nelle popolazioni cosiddette autoctone (cioè quelle mescolate prima del loro arrivo). Si stabilì perciò una quota massima negli alloggi sociali di nuova costruzione, in modo che la percentuale di famiglie straniere non superasse la *soglia* del 15%, per evitare la creazione di nuovi ghetti urbani. Di tanto in tanto, giornalisti e amministratori in Italia riprendono la leggenda metropolitana della soglia di tolleranza, cominciando con «è scientificamente provato che...».
La ricerca qualificata, anche sulla base di evidenze statistiche (Ambrosini 2010, 33), ribadisce quanto suggerisce il buon senso: la teoria della soglia di tolleranza non ha alcun fondamento, e la paura del mescolamento, per non essere costretta a regredire all'infinito nel tempo inseguendo i successivi mescolamenti che hanno portato alla popolazione attuale (Amselle 2004, 31-36), porta a una mitizzazione delle origini dei cosiddetti autoctoni, pericolosa per il vivere civile. Vedi *capitolo 3, paragrafo 1.2.*

Sprar, Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati
È la rete pubblica dei centri di accoglienza ordinari distribuiti sul territorio. Il sistema è coordinato a livello nazionale dal Servizio Centrale (organismo che fa capo all'Anci), e localmente dai Comuni aderenti alla rete. Di norma, i Comuni delegano la gestione dei singoli centri a cooperative o associazioni. *Vedi capitolo 2; capitolo 3, paragrafo 3; capitolo 3, Focus 1.*

Standard (di accoglienza)
Sono le linee-guida cui devono uniformarsi gli enti chiamati a gestire i centri di accoglienza. Gli standard definiscono ad esempio la tipologia dei centri, la loro collocazione sul territorio, il numero massimo di persone da accogliere in una singola struttura, ma anche i requisiti abitativi (numero di persone per camera, numero di bagni, spazi e aree comuni etc.) e i servizi da garantire (corsi di italiano, assistenza psicologica, formazione professionale). Lo Sprar ha definito dei propri standard, che sono diversi da quelli dei Cas. *Vedi capitolo 3.*

Status
Nel linguaggio del diritto, lo status indica la posizione giuridica di un individuo in quanto componente o membro di un gruppo, e per questo titolare di specifici diritti. Nella terminologia propria dell'asilo politico, si parla ad esempio di status di rifugiato, per indicare i diritti conferiti alle persone appartenenti al gruppo delle possibili vittime di persecuzione nei loro paesi di origine.

Status di rifugiato
Vedi *Rifugiato*.

Trattenimento
Misura di limitazione della libertà personale, che consiste di norma nell'obbligo di rimanere chiusi in un centro o in una struttura per un determinato periodo di tempo. Il termine è

stato coniato nel 1998, per indicare la permanenza dello straniero in un centro finalizzato all'espulsione: poiché la Costituzione italiana autorizza le limitazioni alla libertà personale solo se disposte dal giudice, si preferì parlare di 'trattenimento' anziché di 'detenzione'. Secondo molti giuristi, però, trattenimento e detenzione sono nella sostanza sinonimi: il trattenimento sarebbe quindi una forma di 'detenzione amministrativa' (disposta cioè dalle autorità di polizia e non dal magistrato), e in quanto tale sarebbe contrario allo spirito e alla lettera del dettato costituzionale.

Unhcr

Acronimo di *United Nations High Commissioner for Refugees*, che significa Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (si usa anche la sigla italiana Acnur). È l'agenzia dell'Onu che si occupa dei rifugiati e dei profughi nel mondo. In Italia, i delegati dell'Unhcr sono membri delle Commissioni Territoriali che decidono se riconoscere la protezione internazionale ai richiedenti asilo. *Vedi capitolo 7, paragrafo 2.3.*

Visto di ingresso

Autorizzazione ad entrare sul territorio nazionale. Di norma consiste in un adesivo apposto sul passaporto. Il visto di ingresso viene rilasciato dall'Ambasciata o dal consolato italiano nel paese di origine o di provenienza dello straniero. Non va confuso con il permesso di soggiorno *(vedi)*, che autorizza non ad *entrare* ma a *rimanere* sul territorio. Il diritto di asilo è garantito anche allo straniero che sia entrato in Italia senza visto di ingresso.

INDICE

CAPITOLO 6. L'ACQUISIZIONE DELLA LINGUA ITALIANA

CAPITOLO 7. LA PROCEDURA DI ASILO